THƯ VIỆN
150-158
ĐẮC
2016
20131442

DALE CARNEGIE

BÍ QUYẾT THÀNH CÔNG

ĐẮC NHÂN TÂM

ĐÃ PHÁT HÀNH 15 triệu bản BESTSELLER

HOW TO WIN FRIENDS & INFLUENCE PEOPLE

Cuốn sách hay nhất mọi thời đại đưa bạn đến thành công

Đắc nhân tâm =
20131442

NHÀ XUẤT BẢN HỒNG ĐỨC

DALE CARNEGIE

BÍ QUYẾT THÀNH CÔNG

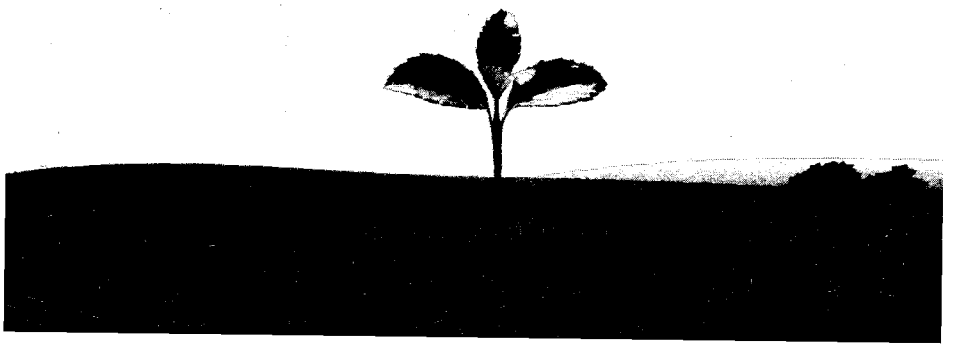
ĐẮC NHÂN TÂM

ĐÃ PHÁT HÀNH 15 triệu bản BESTSELLER

MINH ĐỨC BIÊN DỊCH

HOW TO WIN FRIENDS & INFLUENCE PEOPLE

Cuốn sách hay nhất mọi thời đại đưa bạn đến thành công



VÀI LỜI GIỚI THIỆU VỀ TÁC GIẢ

Dale Carnegie sinh ngày 24 tháng 11 năm 1888, mất ngày 1 tháng 11 năm 1955, hưởng thọ 67 tuổi. Ông là một nhà giáo dục cho người trưởng thành nổi tiếng của Mỹ. Vận dụng những kiến thức tâm lý học, ông đã tiến hành phân tích và khám phá những tâm lý chung của con người, từ đó sáng tạo và phát triển thành những môn học cho người trưởng thành về các kỹ năng diễn thuyết, bán hàng, đối nhân xử thế, khai phá trí lực... hết sức độc đáo.

Các tác phẩm nổi tiếng của ông: "Những nhược điểm trong tính cách con người", "Những ưu điểm trong tính cách con người", "ánh sáng nhân tính", "Nhân tính tốt đẹp", "Một cuộc sống vui vẻ", "Những nhân vật vĩ đại", "Sự đột phá của ngôn ngữ"...

Những tác phẩm trên tập hợp cùng một số tác phẩm sau này của phu nhân và các học trò của ông đã hình thành nên trọn bộ sách về cách đối nhân xử thế và con đường dẫn đến sự thành công. Bộ sách ấy không chỉ là giáo trình khoa học cho những lớp học của ông mà nó còn là những tác phẩm hấp dẫn và bổ ích cho tất cả các độc giả.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ THU ĐƯỢC HIỆU QUẢ LỚN NHẤT TỪ CUỐN SÁCH NÀY?

1. Nếu bạn muốn thu được tiện ích tối đa từ cuốn sách này, có một điều kiện bắt buộc, một điều kiện cơ bản quan trọng hơn bất cứ một nguyên tắc nào. Bạn phải có được điều kiện này, nếu không, dù bạn nghiên cứu thế nào thì tác dụng cũng chẳng bao nhiêu.

Điều kiện quan trọng đó là gì vậy?

Đó chính là mong muốn được học tập một cách chủ động, sâu sắc, một quyết tâm mạnh mẽ muốn tăng khả năng ứng xử với người khác của bạn.

Làm thế nào để bạn đạt được trạng thái như vậy?

Hãy thường xuyên nhắc nhở chính mình, để bạn nhớ rằng, những nguyên tắc này quan trọng đến mức nào với bạn. Hãy tưởng tượng, nếu những nguyên tắc này được vận dụng đúng, bạn sẽ được tiếp xúc với một môi trường muôn hình muôn vẻ, về phương diện kinh tế, lại càng có nhiều hỗ trợ. Bạn hãy luôn nói với chính mình: "Mình được người khác hoan nghênh, những niềm vui mà mình có, mức tăng thù lao mà mình đạt được đều là do mình biết những kỹ năng ứng xử với mọi người."

2. Hãy đọc lướt một chương, bạn sẽ có được một khái niệm, có thể bạn muốn đọc tiếp chương sau ngay, nhưng tôi hy vọng, bạn sẽ không làm như vậy, trừ phi bạn muốn lãng phí thời gian vào việc đọc qua quýt. Nếu bạn đọc vì muốn tăng thêm những kỹ xảo trong quan hệ giữa

người với người, bạn nên đọc chương đó thật kỹ lưỡng, đây mới chính là cách tiết kiệm thời gian và cũng là biện pháp hiệu quả nhất.

3. Trong lúc bạn đọc, có thể dừng lại một lát, suy nghĩ xem, mình đã đọc được những gì? Bạn hãy tự đặt câu hỏi cho mình, ở đâu và lúc nào, bạn sẽ vận dụng những kiến nghị trong sách như thế nào?

4. Khi đọc cuốn sách này, bạn nên cầm trên tay một chiếc bút đỏ, khi gặp một kiến nghị mà bạn nghĩ mình có thể vận dụng được, hãy gạch dưới dòng chữ đó. Nếu bạn thấy kiến nghị nào đó quá hay, hãy đánh ký hiệu "x x x x x" ở bên cạnh. Cuốn sách có những đường gạch chân và những ký hiệu sẽ khiến bạn càng hứng thú hơn, cũng có thể ôn tập nhanh chóng, hiệu quả hơn và đem lại cho bạn nhiều lợi ích hơn.

5. Tôi có quen một người, anh ta làm ở một công ty bảo hiểm rất lớn, đảm nhiệm chức vụ giám đốc đã 15 năm. Tháng nào anh ta cũng đọc lại những đơn bảo hiểm mà công ty đã phát ra, anh ta đọc đơn bảo hiểm hàng tháng, hàng năm. Anh ta làm vậy để làm gì? Bởi vì kinh nghiệm cho anh biết, đó là cách duy nhất để anh ta nhớ được những điều khoản trên đơn bảo hiểm.

Có một lần, tôi gần như đã phải mất hai năm để viết bản thảo một bộ sách về thuật diễn giảng. Tôi phát hiện rằng, phải đọc đi đọc lại rất nhiều lần mới có thể nhớ rõ được nội dung của bản thảo.

Do vậy, muốn đạt được những tiện ích thực sự và lâu dài từ cuốn sách, bạn không thể chỉ xem lướt qua một lần đã cho là đủ. Sau khi đã đọc kỹ, mỗi tháng bạn nên dành ra chút ít thời gian để ôn tập lại nó, nên đặt sách trên bàn đọc của bạn, thỉnh thoảng giở nó ra xem. Đừng

quên rằng, chỉ khi ôn tập một cách lâu dài, sâu sắc, bạn mới có thể vận dụng những nguyên tắc này nhuần nhuyễn như một thói quen.

6. Shavian từng nói: "Nếu bạn dạy một người đó làm việc gì, người ấy sẽ mãi mãi không chịu tự đi học". Ông nói đúng, học tập là một quá trình tự động. Vì vậy, nếu bạn muốn vận dụng thành thạo những nguyên tắc nghiên cứu được trong cuốn sách này, nên biết áp dụng chúng bất cứ khi nào có cơ hội. Không làm vậy, bạn sẽ nhanh chóng quên sạch những nội dung mà bạn đã đọc được trong sách. Nguyên nhân chính là ở chỗ, chỉ những tri thức mà bản thân bạn đã từng vận dụng mới lưu lại một cách sâu sắc trong đầu bạn.

Có thể bạn sẽ cảm thấy thực hành những nguyên tắc này mọi lúc, mọi nơi là việc khó. Đúng vậy, chính tôi cũng có cảm giác ấy vì khi tôi viết cuốn sách này thì thực hiện những chủ trương mà chính tôi đề ra vẫn là việc khó khăn với tôi.

Tôi có thể đưa ra một ví dụ thế này, khi ai đó làm bạn không vui, việc kêu ca, trách móc sẽ dễ dàng hơn nhiều so với việc hiểu được quan điểm của người ấy. Nói cách khác, tìm ra những sai sót của người khác dễ hơn nhiều so với tìm ra những điểm đáng ca ngợi của họ. Nói về cái mà bạn cần rõ ràng sẽ tự nhiên hơn nhiều so với việc nói ra cái người khác cần. Do vậy, khi đọc cuốn sách này, có một điểm bạn đừng quên, bạn không chỉ phải nắm được những tri thức trong sách mà đồng thời cũng phải hình thành cho mình thói quen mới. Việc thể nghiệm một phương thức sống mới đòi hỏi thời gian, sự kiên trì và sự thực hành hàng ngày.

Vì thế, bạn phải thường xuyên đọc cuốn sách này, coi nó như một cuốn cẩm nang về giao tiếp, ứng xử. Bất kể

lúc nào, nếu bạn gặp một vấn đề đặc thù, ví dụ làm thế nào để quản lý con cái, làm thế nào để vợ làm theo ý mình, làm thế nào để thoả mãn một vị khách hàng khó tính...? Đây đều là những việc bạn thường xuyên gặp phải. Khi giở cuốn sách này ra, thử làm theo những đề nghị trong đó, chưa biết chừng, bạn sẽ có những phát hiện kỳ diệu.

7. Đây có thể coi là một thể nghiệm độc đáo và mới lạ hơn. Khi vợ con hay đồng nghiệp của bạn phát hiện ra bạn đã vi phạm một nguyên tắc nào đó, bạn có thể bỏ ra vài nghìn hoặc vài chục nghìn, coi đó như một khoản tiền phạt cho bản thân.

8. Một vị giám đốc của một ngân hàng nổi tiếng ở phố Wall, có lần, trong bài diễn thuyết tại lớp học của tôi đã nói về một biện pháp rất có hiệu quả để cải thiện chính mình. Vị giám đốc này chỉ được học ở trường lớp chính quy trong một thời gian ngắn, những giờ ông đã là một nhà quản lý tài chính rất được trọng thị ở Mỹ. Ông cho rằng, thành tựu hôm nay của ông có được là do phương pháp mà ông đã nghĩ ra. Dưới đây là cách làm của ông. Tôi sẽ trình bày lại những điều vị giám đốc này đã nói hôm đó:

"Những năm gần đây, tôi luôn có một cuốn sổ hẹn, ghi lại thời gian của các cuộc hẹn. Thư ký của tôi không bao giờ thay tôi sắp xếp các cuộc hẹn vào ngày thứ bảy vì cô ấy biết, tôi luôn tranh thủ thời gian tối thứ bảy để tự kiểm điểm.

Vào buổi tối hôm ấy, sau khi ăn cơm, tôi ngồi một mình trong phòng, lật giở lại cuốn sổ hẹn của mình, nhớ lại một tuần đã qua, những cuộc hội đàm, thảo luận và các cuộc hội họp. Tôi tự hỏi: Lần đó mình đã làm sai những gì? Làm thế nào mới là đúng? Từ kinh nghiệm đó tôi rút

ra được bài học gì?. Tôi phát hiện ra rằng, mỗi lần suy nghĩ như vậy, tôi cảm thấy không vui và tôi thường xuyên rất ngạc nhiên trước những sai lầm của mình. Qua vài năm, những sai lầm như thế giảm dần và cuối cùng không còn phát sinh nữa. Bây giờ, sau những lần tự suy xét như vậy, năng lực tự phân tích, tự giáo dục của tôi không ngừng tăng. Biện pháp này hữu ích hơn tất cả những biện pháp mà tôi đã từng thử nghiệm. Nó còn giúp tôi cải thiện năng lực giao tiếp, rất có lợi cho tôi khi tiếp xúc với mọi người.

Tại sao không dùng biện pháp tương tự như vị giám đốc ngân hàng này để kiểm nghiệm mức độ thực hiện những nguyên tắc trong cuốn sách này của bạn. Nếu làm như vậy, bạn sẽ đạt được hai kết quả:

Thứ nhất, bạn sẽ phát hiện mình đang theo học một giáo trình thú vị và quý báu.

Thứ hai, bạn sẽ cảm nhận được sự trưởng thành và phát triển dần dần trong kỹ năng giao tiếp, ứng xử với người khác.

9. Có thể có thêm một cuốn sổ ghi chép mỏng, ghi lại hiệu quả thực hiện những nguyên tắc này của bạn. Hãy ghi thật rõ ràng, ngày tháng, hiệu quả đạt được, tên họ của đối phương. Sử dụng cuốn sổ như vậy sẽ khích lệ bạn cố gắng hơn nữa, sự ghi chép này là một công việc thú vị và có ý nghĩa.

Để thu được nhiều hiệu quả hơn từ cuốn sách này, bạn cần:

1. Hình thành một thói quen chủ động nghiên cứu quan hệ giao tiếp giữa người với người, một mong muốn vận dụng thành thạo nó.

2. Trước khi bắt đầu đọc một chương mới, hãy đọc lại

kỹ lưỡng chương trước hai lần.

3. Trong khi đọc, hãy thường xuyên dừng lại và tự hỏi, làm thế nào bạn mới có thể thực hiện được những kiến nghị trong cuốn sách.

4. Hãy đánh những ký hiệu ở những câu có ý nghĩa quan trọng.

5. Ôn tập lại quyển sách theo tháng.

6. Mỗi khi có cơ hội, hãy thực hiện những nguyên tắc này, hãy coi cuốn sách như một cuốn cẩm nang, giúp bạn giải quyết những vấn đề hàng ngày gặp phải.

7. Mỗi lần bạn bè của bạn phát hiện ra bạn đã vi phạm một nguyên tắc nào đó, hãy nộp cho người ấy một ít tiền phạt, biến việc học của bạn trở thành một trò chơi thú vị.

8. Mỗi tuần hãy một lần tự kiểm điểm. Tự hỏi xem mình đã phạm bao nhiêu sai lầm, có những điểm gì cần sửa đổi và sau này nên làm như thế nào.

9. Có thể có thêm một cuốn sổ mỏng, ghi lại bạn đã vận dụng những nguyên tắc này vào lúc nào và như thế nào.

Lời tựa

Dale Carnergie

Ba mươi nhăm năm nay, giới xuất bản của Mỹ đã xuất bản hơn hai mươi vạn bộ các loại sách khác nhau, trong đó đa phần rất khô khan, vô vị, rất nhiều bộ sách bị thua lỗ. Người quản lý của một nhà xuất bản được xếp vào hàng đầu thế giới gần đây đã thú thực với tôi, công ty của ông đã có 75 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực xuất bản, nhưng xuất bản cứ tám cuốn sách thì có tới bảy cuốn bị thua lỗ.

Vậy thì tại sao tôi lại còn dám mạo hiểm, viết cuốn sách này? Hơn thế, sau khi tôi viết xong, tại sao bạn phải mất công đọc nó làm gì?

Đúng vậy, đây là hai vấn đề rất đáng được coi trọng.

Để giải thích rõ quá trình hoàn thành cuốn sách này, tôi cần nhắc lại sơ qua một vài chi tiết mà Lowell Thomas đã đề cập trong "Lời nói đầu".

Bắt đầu từ năm 1933, tôi tổ chức một chương trình dạy cho giới thương nhân và các ngành nghề khác tại New York. Ban đầu, tôi chỉ giảng về diễn thuyết, mục đích của giáo trình này là vận dụng những kinh nghiệm thực tiễn, đào tạo những người trưởng thành trong hiệp

đàm thương mại và với tập thể, để họ có thể phát biểu một cách rõ ràng, khúc chiết, hiệu quả những ý tưởng, quan điểm của mình.

Tuy nhiên, qua một vài kỳ, tôi phát hiện ra rằng, những người này tuy rất cần sự đào tạo về nói năng, song một nhu cầu còn bức thiết hơn của họ chính là việc được đào tạo những kỹ năng giao tiếp hàng ngày trong cuộc sống. Chính bản thân tôi cũng dần cảm thấy mình rất cần sự đào tạo này. Tôi nghĩ lại tình hình những năm qua và cảm thấy hốt hoảng. Hai mươi năm trước, giá mà tôi có cuốn sách này trong tay, giá trị của nó thật khó mà đo đếm được.

Ứng xử thế nào với mọi người? Đó là vấn đề lớn nhất mà bạn gặp phải. Nếu bạn là một thương nhân, vấn đề này càng đáng coi trọng. Và cho dù bạn là một kế toán, một bà chủ gia đình, một kiến trúc sư hay một công trình sư thì cũng vậy.

Mấy năm trước, cuộc điều tra và nghiên cứu với sự trợ giúp về vốn của "Quỹ Carnegie" đã có một phát hiện quan trọng. Phát hiện này về sau được Viện nghiên cứu kỹ thuật Carnegie chứng minh. Tư liệu từ cuộc điều tra cho thấy, thành công của một người trong lĩnh vực kinh tế có 15% đến từ trí lực và kỹ thuật của bản thân người đó, 85% còn lại do sự giao tiếp - năng lực biểu đạt ý kiến và kích thích sự nhiệt tình của người khác.

Vài năm trước, mỗi kỳ giảng dạy cho Hiệp hội công trình sư Philadenphia, tôi cũng đồng thời mở lớp giảng cho chi hội của Hiệp hội công trình cơ điện Mỹ. Tổng cộng có đến hơn 1500 công trình sư đã đến tham dự lớp học của tôi. Sau khi họ đến với lớp học của tôi, do nhiều năm kinh nghiệm và quan sát, cuối cùng đã phát hiện ra rằng, những người được hưởng thù lao cao lại không

phải là những người hiểu biết nhất về xây dựng.

Mỗi tuần chúng ta có thể trả từ 25 đến 50 đô la để thuê một nhân viên có chuyên môn xây dựng, kế toán hay những chuyên ngành khác, những dạng năng lực chuyên môn này có đầy trên thị trường lao động. Nhưng ngoài kỹ thuật và trí lực, nếu có thêm năng lực biểu đạt suy nghĩ của chính mình, có năng lực lãnh đạo, có khả năng khích lệ người khác thì thu nhập của anh ta tự nhiên sẽ cao lên.

John Rockefeller khi ở đỉnh cao sự nghiệp đã từng nói: "Năng lực ứng xử cũng là một mặt hàng có thể mua bán được, giống như đường và cà phê". Ông cũng nói: "Đối với loại năng lực ấy, tôi sẵn sàng trả thù lao và giá của nó cao hơn bất cứ thứ gì trên thế giới".

Đại học Chicago và Đoàn thanh niên liên trường đã tổ chức một cuộc điều tra và cuối cùng, họ đã quyết định được cần phải nghiên cứu cái gì. Cuộc nghiên cứu đã tiêu tốn mất 25000 đô và thời gian hai năm. Phần cuối cùng của cuộc điều tra được tiến hành tại thị trấn Meriden. Đây được coi là một thị trấn Mỹ điển hình. Mỗi người thành niên ở thị trấn đều là là đối tượng điều tra, họ phải trả lời 156 câu hỏi.

Những câu hỏi đại loại như: Ngành nghề của bạn là gì? Trình độ học vấn của bạn thế nào? Mong muốn của bạn là gì? Những vấn đề nào bạn cần phải giải quyết? Bạn sử dụng thời gian rỗi như thế nào? Thu nhập của bạn là bao nhiêu? Sở thích của bạn là gì? Bạn thích học môn gì nhất? v.v... Câu hỏi mà các điều tra viên đặt ra đều thuộc dạng này.

Kết quả cuộc điều tra cho thấy sức khỏe là điều mà người bình thường quan tâm nhất, sau đó, hứng thú thứ hai của họ là làm thế nào để hiểu được, giao tiếp được

với người khác, làm thế nào để người khác thích bạn và đồng tình với cách nghĩ của bạn.

Uỷ ban tổ chức cuộc điều tra này quyết định thiết lập một chương trình học cho những người thanh niên này. Họ cố gắng tìm kiếm một bộ sách thực dụng với nội dung như vậy nhưng không thể tìm được. Cuối cùng, họ tìm đến một nhà giáo dục người trưởng thành nổi tiếng thế giới và hỏi ông có cuốn sách nào phù hợp với nhu cầu của những người trưởng thành này không. "Không có, tuy tôi biết những người đó cần gì nhưng loại sách mà họ cần vẫn chưa có ai viết cả". Nhà giáo dục trả lời.

Từ kinh nghiệm của bản thân, tôi biết điều nhà giáo dục kia nói là đúng, chính bản thân tôi cũng đã mất rất nhiều thời gian để tìm kiếm một cuốn sách thực dụng, hiệu quả về quan hệ giữa người với người.

Do có rất nhiều người mong muốn có một cuốn sách như thế, tôi quyết định thử viết một cuốn, đó chính là cuốn sách này, tôi viết nó cho lớp học của tôi, hy vọng bạn cũng sẽ thích nó.

Để chuẩn bị cho việc viết cuốn sách này, tôi đã đọc tất cả những tài liệu mà tôi có thể tìm thấy được liên quan đến lĩnh vực này, bao gồm mục thư và trả lời thư của báo Dicks, ký lục của toà án ly hôn, tạp chí Parents và rất nhiều những tác phẩm nổi tiếng khác. Đồng thời, tôi cũng thuê một người đã qua đào tạo để đi nghiên cứu, tìm hiểu. Anh ta đã mất một năm rưỡi, đến mọi thư viện để đọc những tài liệu mà tôi còn bỏ sót, những chuyên đề về tâm lý học, các bài viết, những ghi chép về các vĩ nhân để tìm hiểu xem những nhân vật lớn của các thời đại đã giao tiếp, ứng xử như thế nào.

Chúng tôi đã đọc qua những bài ghi chép về những vĩ nhân của mọi thời đại, những câu chuyện về cuộc đời của

các vị lãnh tụ, từ Cesar đến Edison. Những ghi chép về Roosevelt, tôi sưu tập đến hơn 100 cuốn. Tôi đã quyết tâm không tiếc thời gian, tiền của để tìm ra tất cả những ý kiến thiết thực về việc kết bạn và tác động đến người khác mà bất cứ người nào từ xưa đến nay đã từng nêu ra.

Chính bản thân tôi cũng đích thân đến viếng thăm rất nhiều nhân vật thành công nổi tiếng thế giới, triệt để tìm hiểu từ bản thân họ những kỹ năng mà họ đã vận dụng trong quan hệ với mọi người.

Qua những tư liệu này, tôi đã chuẩn bị một bản thảo diễn thuyết ngắn gọn, lấy tên là "Làm thế nào để kết bạn và ảnh hưởng đến người khác". Ban đầu, bản thảo này khá ngắn, sau đó, nội dung của nó ngày càng phát triển thêm, giờ thì nó đã là một bản diễn thuyết kéo dài một tiếng rưỡi đồng hồ. Những năm gần đây, mỗi kỳ giảng bài tại Viện nghiên cứu Carnegie ở New York, tôi đều giảng bài diễn thuyết này cho họ nghe.

Tôi đã diễn thuyết cho họ nghe và đề nghị họ thực hành những điều đó trong công việc và cuộc sống, sau đó, quay lại lớp học và kể lại những thành tựu mà họ đã đạt được. Đó đã là một giáo trình xiết bao thú vị!

Cuốn sách này được hoàn thành không theo những quy luật viết sách thông thường, nó dần trưởng thành giống như một đứa trẻ. Nó ra đời và phát triển từ phòng thực nghiệm, là sự đúc rút kinh nghiệm của hàng nghìn người.

Nhiều năm trước, chúng tôi in những quy tắc này trên một tấm *card* không to hơn tấm bưu thiếp. Đến lần sau, chúng tôi in trên một tấm *card* lớn hơn, sau đó là một cuốn tập nhỏ, rồi một cuốn sách nhỏ. Mỗi lần như vậy, kích thước và phạm vi đều được mở rộng, bổ sung, cho đến nay, qua 15 năm nghiên cứu và thử nghiệm, mới cho

ra được cuốn sách này.

Những quy tắc mà chúng tôi đề ra trong sách không chỉ là lý luận mà hơn thế, nó còn có hiệu lực rất kỳ diệu. Nghe qua có vẻ khó tin, nhưng sự ứng dụng những quy tắc này thực sự đã thay đổi thói quen và cuộc sống của không ít người.

Có một ví dụ thế này, trước đây, ông chủ của một công ty có 314 nhân viên đã tham dự lớp học này. Nhiều năm nay, ông không bao giờ biết kìm chế, luôn mắng mỏ, phê bình, trách móc nhân viên. Những từ nhân từ, đạo nghĩa và khích lệ không bao giờ được nói ra từ miệng của ông. Nhưng sau khi nghiên cứu những nguyên tắc được thảo luận trong bộ sách, ông chủ lớn này đã thay đổi nhân sinh quan của mình. Ở công ty mà ông lãnh đạo xuất hiện một không khí hợp tác, nhiệt tình, trung thực. 314 "kẻ thù địch" trước đây đã biến thành 314 người bạn.

Trong một lần diễn thuyết tại lớp học, ông chủ này đã đắc ý nói: "Trước đây, khi đi trong công ty của mình, chẳng có ai thèm chào tôi cả, các nhân viên của tôi khi thấy tôi đi đến gần đều quay mặt đi nhưng giờ họ đều là bạn của tôi". Ông chủ này giờ đây làm ăn càng lời lãi, càng có thêm thời gian rảnh rỗi, còn một điều quan trọng hơn nữa là ông có thêm càng nhiều niềm vui trong công việc cũng như trong cuộc sống gia đình.

Có rất nhiều nhân viên bán hàng sau khi vận dụng những nguyên tắc này, doanh số bán hàng của họ đột ngột tăng. Có rất nhiều người trước đây không chịu mua hàng thì nay đã trở thành những khách hàng mới của họ. Còn những nhân viên cao cấp của công ty thì càng có thêm nhiều quyền hạn và được tăng thêm lương bổng. Có một nhân viên cao cấp kỳ học trước đến lớp học đã làm một bản báo cáo, nói rằng nhờ thực hiện những

nguyên tắc này anh ta đã được tăng lương thêm 5000 đô một năm. Ngoài ra, còn có một nhân viên cao cấp của công ty ga Philadenphia, vì không có khả năng lãnh đạo người khác nên đã có quyết định giáng chức. Nhưng sau khi trải qua chương trình đào tạo này, không những ông đã thoát được nguy cơ giáng chức ở tuổi 65, mà đồng thời còn được thăng chức và đãi ngộ.

Trong bữa tiệc kết thúc khoá học, một vài vị phu nhân đã nói với tôi rằng từ khi chồng họ tham gia vào chương trình đào tạo, gia đình của họ càng thêm vui vẻ, hạnh phúc.

Một giáo sư của trường đại học Havard đã từng nói: "Nếu so với những thành tựu mà đáng lẽ chúng ta phải giành được thì chúng ta hiện giờ chỉ là một cái gì đó mờ mờ ảo ảo, chúng ta chỉ mới sử dụng được một phần rất nhỏ năng lượng của mình. Ở điểm cực hạn, chúng ta còn có thể huy động được nhiều năng lượng hơn thế nhưng chúng ta không có thói quen tận dụng nó".

Những năng lượng mà bạn chưa tận dụng hết đang tiềm tàng trong bạn, mục đích duy nhất của tôi là giúp bạn phát hiện ra nó, khai thác nó, tận dụng nó. Đó là tài sản đang ẩn giấu trong bạn mà bạn chưa biết tận dụng.

Nếu sau khi đọc hết ba chương của cuốn sách này, việc giải quyết những rắc rối về ứng xử trong công việc và cuộc sống của bạn không trở nên dễ dàng hơn thì ít nhất đối với bạn, cuốn sách này là một sự thất bại. Bởi vì mục đích của giáo dục không chỉ là học hỏi tri thức mà còn là hành động thực tế. Đây chính là cuốn sách cho những hành động thực tế.

Lời tựa này cũng giống như những lời tựa thông thường khác, có vẻ hơi dài dòng rồi. Bây giờ chúng ta hãy bắt đầu vào phần chính, mời các bạn xem chương 1.

Chương I:

NHỮNG KỸ NĂNG CƠ BẢN TRONG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ VỚI MỌI NGƯỜI

1. KỊP THỜI KHEN NGỢI, TỪ TỪ PHÊ BÌNH

Khi phải ứng xử với một người nào đó, hãy nhớ rằng, không phải chúng ta đang ứng xử với một "Động vật lý luận" mà là một "Động vật cảm tính". Carlyle đã từng nói: "Để thấy rõ điểm vĩ đại của một vĩ nhân, hãy nhìn vào cách ông ta ứng xử với những kẻ hèn mọn."

Ngày 7 tháng 5 năm 1931, người dân New York được chứng kiến một cuộc vây bắt, rượt đuổi khủng khiếp chưa từng có. Hung thủ là một tay không rượu bia, thuốc lá có biệt danh là "Hai súng". Hắn tên là Crowley, bị vây bắt trong toà nhà chung cư của cô tình nhân.

Một trăm năm mươi nhân viên cảnh sát trị an bao vây Crowley tại nơi ẩn náu của hắn trên tầng thượng của toà nhà chung cư. Họ đào một đường hầm và dùng đạn hơi cay để hun cho Crowley chui ra. Các nhân viên cảnh sát chĩa súng máy từ các toà nhà bên cạnh, qua hơn một tiếng đồng hồ, khu nhà chung cư vốn rất yên tĩnh này của New York liên tục vang lên tiếng súng máy, súng lục. Crowley nấp sau một chiếc ghế đầy vật ngụy trang, tay cầm súng

ngắn, liên tục bắn về phía cảnh sát. Hàng vạn người theo dõi cuộc vật lộn giữa cảnh sát và tên tội phạm trong tâm trạng vừa kích động, vừa hồi hộp. Những người đã sống lâu năm ở New York đều biết, vụ việc như thế này chưa từng xảy ra từ trước đến nay. Sau khi Crowley bị bắt, ông cảnh sát trưởng nói: "Đây là một tên tội phạm nguy hiểm nhất trong lịch sử trị an New York, hắn giết người như chẻ hành. Hắn sẽ bị khép án tử hình."

Nhưng "Hai súng" tự nhận thức mình là hạng người thế nào?

Khi cảnh sát bao vây toà nhà chung cư mà Crowley ẩn náu, hắn đã viết một bức thư ngỏ. Khi viết, vết thương chảy máu đã đọng thành vết trên thư. Crowley viết: "Dưới manh áo này là một trái tim đã mệt mỏi, một trái tim nhân từ, không muốn làm tổn thương đến ai."

Trước sự kiện này không lâu, Crowley đã rong ruổi ô tô cùng bạn gái. Một cảnh sát đột nhiên lại gần chỗ hắn lúc hắn đang đậu xe và nói: "Xin cho tôi xem bằng lái xe của anh!" Crowley không nói không rằng, rút súng lục ra, chĩa vào viên cảnh sát, bắn liền mấy phát. Tiếp đó, hắn nhảy từ trong xe ra, rút khẩu súng của viên cảnh sát và tiếp tục bắn một phát nữa vào xác chết. Đây chính là cái mà Crowley gọi là: "Một trái tim đã mệt mỏi, một trái tim nhân từ, không muốn làm tổn thương đến ai."

Crowley đã bị kết án tử hình ngồi ghế điện. Khi bước vào phòng hành hình, bạn nghĩ rằng hắn sẽ nói: "Đây là hồi kết cho những tội ác mà tôi gây ra"? Không, điều hắn nói là: "Tôi chỉ muốn bảo vệ chính mình nên mới làm vậy."

Câu chuyện này cho thấy, "Hai súng" - Crowley không hề mảy may trách móc bản thân..

Đây là thái độ thường thấy của các tội phạm? Nếu

bạn nghĩ vậy, hãy lắng nghe câu nói dưới đây:

"Tôi đã hiến dâng những ngày tháng đẹp đẽ nhất cuộc đời cho mọi người, để họ được sống vui vẻ, hạnh phúc, sống cuộc sống thoải mái, nhưng cái mà tôi nhận được chỉ là sự sỉ nhục, sự truy đuổi". Đó là điều mà Capone - kẻ thù chung của toàn nước Mỹ, tên trùm tội phạm hung ác nhất, hoành hành khắp vùng Chicago đã nói. Nhưng bản thân hắn lại luôn cho rằng mình là người có ích cho quần chúng, một người không được đón nhận và bị hiểu lầm.

Hugh, trước khi bị bắn chết ở New York cũng có cách thể hiện tương tự. Khi trả lời phỏng vấn của phóng viên, hắn nói hắn là người có ích với quần chúng. Thực ra, ở New York, hắn là tên tội phạm khiến người người căm phẫn.

Tôi cũng đã từng có cuộc trao đổi thư từ thú vị với một người quản lý trại giam. Ông ta nói: "Trong trại giam của tôi, rất ít tội phạm thừa nhận mình là người xấu. Nhân tính của họ cũng giống như anh, như tôi, họ có đủ các cách kiến giải. Họ sẽ nói với anh thế này: Tại sao tôi phá két an toàn hoặc tại sao tôi liên tiếp nổ súng bắn bị thương người khác? Họ biện giải cho mình rằng đó là hành động phản kháng lại hiện thực xã hội, vì vậy, không nên giam họ lại.

Nếu Capone, Crowley, Hugh và những tội phạm trong trại giam kia hoàn toàn không tự trách mình mà đổ lỗi cho xã hội, vậy những người mà bạn và tôi tiếp xúc là người như thế nào?

Ông Warner Meg quá cố có lần đã thừa nhận thế này: "Ba mươi năm trước tôi đã biết rõ, trách móc người khác là một điều ngu xuẩn. Dù tôi không trách Thượng đế đã không chia đều trí tuệ cho mọi người nhưng quả thật, việc khắc phục những khuyết điểm của bản thân cũng ngốn của tôi khá nhiều sức lực". Warner đã học được bài học

này từ rất sớm nhưng tôi thì phải mất ba mươi năm mù quáng đi lại trên trái đất này mới tỉnh ngộ ra được. Trong 100 người thì có đến 99 người không biết tự phê bình trong bất cứ việc gì bất luận họ sai sót đến mức độ nào.

Phê bình không có tác dụng gì cả, bởi nó sẽ khiến người ta tự dựng lên cho mình một rào chắn, đồng thời tìm mọi cách biện hộ cho mình. Phê bình cũng rất nguy hiểm, nó sẽ làm tổn thương đến lòng tự tôn, tự trọng của người khác và gây ra sự phản kháng ở họ. Các binh sĩ trong quân đội Đức khi phát sinh một sự việc gì đó, không bao giờ được khiếu nại, phê bình ngay lập tức. Anh ta phải ôm nỗi bực dọc đi ngủ cho đến khi nào nó tự tiêu biến. Nếu lập tức thắc mắc, sẽ bị phạt. Trong cuộc sống thường ngày của chúng ta hình như cũng có một quy luật tương tự như vậy. Bố mẹ thì hay phàn nàn này nọ, vợ thì liến thoắng không thôi, ông chủ thì hay quát tháo om sòm và lại còn những loại người thích bới lông tìm vết, làm người khác khó chịu.

Trong hàng ngàn trang sử sách, bạn có thể tìm thấy rất rất nhiều những ví dụ chứng minh việc phê bình chẳng đem lại hiệu quả gì hết.

Cuộc tranh cãi nổi tiếng giữa Roosevelt và Taft đã gây chia rẽ Đảng Cộng hoà và khiến Wilson bước chân được vào Nhà Trắng, để rồi trong cuộc Đại chiến thế giới lần thứ nhất, ông đã để lại những dấu ấn dũng cảm và quang vinh, thậm chí đã thay đổi cả xu thế của lịch sử. Xin hãy để tôi trình bày nhanh về tình hình lúc đó.

Năm 1908, khi rời Nhà Trắng, Roosevelt đã giao lại chiếc ghế tổng thống cho Taft rồi đi châu Phi săn sư tử. Khi trở về, thấy được tác phong bảo thủ của Taft, ông rất phẫn nộ. Ngoài việc công khai đả kích Taft, Roosevelt còn chuẩn bị ra tranh cử tổng thống một lần nữa, đồng thời

ông còn định lập một Đảng khác là Đảng Tiến Bộ. Điều này gần như đã huỷ diệt Đảng Cộng Hoà. Trong kỳ tranh cử đó, Taft và Đảng Cộng Hoà chỉ được sự ủng hộ của hai bang. Đó là sự thất bại lớn nhất của Đảng Cộng Hoà.

Roosevelt đã trách móc Taft nhưng liệu Taft có tự trách mình không? Tất nhiên là không. Taft - mắt rưng rưng lệ nói: "Tôi không biết làm gì khác ngoài những việc tôi đã làm". Vậy thì cuối cùng ai đã làm sai? Tôi không biết điều này và cũng không cần quan tâm đến nó. Nhưng điều tôi muốn chỉ ra là những sự chê trách của Roosevelt không hề khiến Taft cảm thấy mình sai mà chỉ khiến Taft tìm mọi cách để biện hộ cho mình.

Vụ bê bối dầu mỏ, bạn còn nhớ không? Nó đã khiến dư luận phẫn nộ mấy năm liền và đã gây chấn động cả nước Mỹ. Trong trí nhớ của mọi người, đời sống chính trị Mỹ chưa từng có tình trạng tương tự. Dưới đây là quá trình thực tế của vụ bê bối này.

Albert B. Fall - Bộ trưởng nội vụ thời tổng thống Harding đương nhiệm được uỷ nhiệm chủ trì việc cho thuê vùng mỏ dầu bảo lưu Teapot Dome va Elk Hill. Đó là hai mỏ dầu chính phủ bảo lưu để dự định phục vụ cho hải quân sau này. Nhưng Fall có công khai gọi thầu không? Không, làm gì có chuyện đó. Fall đã dứt khoát đem bản hợp đồng béo bở này cho bạn mình là Doheny. Còn Doheny? Ông ta đã đáp lại bằng việc "trả nợ" cho bộ trưởng Fall 100.000 đô la. Tiếp đó, lợi dụng chức quyền của mình, Fall đã lệnh cho hải quân lục chiến xâm nhập vào khu vực đó, đuổi những đối thủ cạnh tranh đi để độc chiếm những giếng dầu và tài nguyên ở những vùng lân cận. Dưới áp lực của những họng súng và lưỡi dao, những đối thủ cạnh tranh này phải ra đi nhưng họ không cam chịu nên đã tìm đến toà án và tiết lộ nội tình. Sự kiện này có ảnh hưởng rất ghê gớm, nó

gần như đã huỷ hoại toàn bộ chính quyền của Harding. Cả nước Mỹ xôn xao, người người đều phẫn nộ. Đảng Cộng Hoà gần như đã bị hạ bệ. Fall thì bị tống giam. Fall thực sự đã bị một phen sứt đầu mẻ trán mà trong lịch sử đời sống chính trị Mỹ, rất ít người bị khiển trách nặng nề đến vậy. Ông ta có hối hận không? Không, không một chút nào.

Vài năm sau, Hoover, trong một bài diễn thuyết công khai đã ám chỉ rằng cái chết của tổng thống Harding là do sự kích thích về thần kinh và tâm lý ưu phiền gây ra bởi một người bạn đã bán đứng ông. Khi đó, vợ của Fall cũng có mặt, nghe thấy câu này, bà đứng phắt dậy, ôm đầu, nói lạc giọng trong tiếng khóc: "Cái gì? Ông Harding bị Fall bán đứng ư? Không, chồng tôi chưa từng phụ lòng ai cả. Chính ông ấy đã bị người khác bội bạc và phải chịu đựng hình phạt".

Những câu chuyện này cho thấy, thiên tính của con người là đã phạm sai lầm nhưng lại luôn trách móc người khác mà không trách chính bản thân mình. Mỗi chúng ta đều như vậy cả. Vì thế, ngày mai, khi định chê trách ai một điều gì đó, hãy nghĩ đến Capone, Crowley và Fall. Sự phê bình giống như chú chim bồ câu nhà nuôi, nó sẽ luôn biết đường quay trở về nhà. Chúng ta cần hiểu rằng, khi chúng ta khiển trách một ai đó, người đó sẽ tìm cách tự biện hộ cho mình và sẽ trách ngược lại chúng ta. Giống như Taft, ông ta đã nói: "Tôi không biết làm gì khác ngoài những điều mà tôi đã làm."

Ngày 15 tháng 4 năm 1865, đó là một buổi sáng thứ Bảy, Lincoln nằm trong phòng ngủ của một căn hộ chung cư giản dị. Toà nhà chung cư đối diện với nhà hát Ford, nơi ông vừa bị bắn. Thân thể cao gầy của Lincoln nằm trên một chiếc giường ngắn và võng xuống ở giữa. Bức tường gần giường có treo bức tranh phục chế "Hội

chợ ngựa". Một ngọn đèn dầu toả ra ánh sáng mờ mờ, u ám. Lincoln đã nằm đó cho đến lúc qua đời. Bộ trưởng Lục quân Stanton đã nói: "Nằm đó là một vị nguyên thủ hoàn mỹ nhất thế giới". Vậy bí quyết thành công trong đối nhân xử thế của Lincoln là gì?

Tôi đã từng mất khoảng mười năm để nghiên cứu về cuộc đời của Lincoln, đồng thời tôi cũng đã mất trọn vẹn ba năm để viết một bộ sách về ông. Tôi đặt tên bộ sách là: "Một mặt ta chưa biết rõ về Lincoln". Tôi tin rằng sự nghiên cứu kỹ càng của tôi về nhân cách và cuộc sống gia đình ông đã đến cực hạn mà bất cứ người nào có thể làm được. Vì thế, tôi đã tìm những điểm liên quan đến phương pháp ứng xử của Lincoln để làm một nghiên cứu đặc thù khác.

Lincoln đã bao giờ tuỳ tiện phê bình người khác chưa? Có chứ. Khi còn trẻ, sống ở bang Indiana, ông không những đã phê phán mà còn làm thơ để cười nhạo người khác. Ông đem những gì mình viết rải trên những con đường mà mọi người thường qua lại và nhất định sẽ lượm được. Trong đó, có những bức thư khiến người ta ác cảm với ông suốt đời.

Sau khi treo biển làm luật sư ở bang Illinois, ông vẫn viết bài đăng báo, công khai đả kích những người đối địch với ông. Nhưng việc như vậy ông chỉ làm một lần. Mùa thu năm 1842, Lincoln đã chế nhạo một chính khách tự cao tự đại người Ailen. Ông đã viết một bức thư nặc danh đăng lên báo địa phương để châm biếm ông này khiến cả thị trấn được một phen cười cợt. Vị chính khách này vốn rất nhạy cảm và tự kiêu. Sự việc ấy khiến ông ta nổi cơn thịnh nộ. Khi tìm ra người viết bức thư này, ông ta đã nhảy ngay lên ngựa, lập tức đi tìm Lincoln và đòi quyết đấu.

Lincoln vốn không thích đánh nhau, càng phản đối việc quyết đấu song vì thể diện của bản thân, ông không thể không nhận lời. Đối thủ để ông chọn vũ khí. Vì có

hai cánh tay khá dài nên Lincoln đã chọn mã tấu. Ông đã luyện dùng mã tấu với một sinh viên tốt nghiệp trường sỹ quan quân đội.

Đến ngày tháng đã định, Lincoln và vị chính khách kia gặp nhau ở bờ sông Missisipi, chuẩn bị cho trận đấu sống còn. Đến phút cuối cùng, dưới sự dàn xếp của những người trợ đấu hai bên, cuộc quyết đấu mới dừng lại. Lần đó với Lincoln thật đáng sợ nhưng nó đã đem lại cho Lincoln một bài học về đối nhân xử thế. Ông không bao giờ còn viết những bức thư, bài báo lăng nhục người khác và cũng không bao giờ còn cười nhạo người khác. Từ lần đó trở đi, ông gần như không bao giờ phê bình bất cứ ai vì bất cứ việc gì.

Trong thời kỳ của cuộc nội chiến Mỹ, Lincoln lần lượt phái rất nhiều tướng lĩnh để thống soái quân đội đi chiến đấu song hết người này đến người khác đều bị thảm bại khiến Lincoln rơi vào trạng thái thất vọng, ủ dột, một mình ông đi đi lại lại trong phòng. Có đến nửa dân số trong nước xôn xao chỉ trích những vị tướng thất bại, nhưng Lincoln thì vẫn giữ được thái độ ôn hoà. Ông thích nhất câu cách ngôn: "Đừng bình phẩm người khác để tránh người khác bình phẩm lại mình".

Khi vợ mình và một số người khác bình luận một cách cay nghiệt về những người phía Nam, Lincoln trả lời thế này: "Đừng có chê bai họ, chúng ta mà ở vào điều kiện như họ, cũng chẳng khác gì họ đâu". Nhưng nếu một ai đó có quyền chê trách thì người đó chính là Lincoln. Chúng ta hãy xem dẫn chứng sau đây:

Tối ngày 4 tháng 7, tướng Lee của quân đội phía Nam bắt đầu rút quân về Nam. Lúc đó cả nước Mỹ đang bị mưa lụt, khi đoàn quân bại trận rút đến bờ sông, nước sông chảy xiết trước mặt, không thể qua được. Lúc ấy,

liên quân thắng trận đang ở phía sau. Lee và quân sĩ của ông ở vào tình thế tiến thoái lưỡng nan. Lincoln biết đây là một cơ hội tốt để tiêu trừ quân đội của Lee và lập tức kết thúc cuộc chiến. Lòng ông ngập tràn hy vọng. Lincoln hạ lệnh cho Meade, không cần triệu tập hội nghị quân sự mà lập tức tập kích quân của Lee. Đầu tiên ông hạ lệnh bằng điện báo, sau đó phái đặc phái viên đến yêu cầu Meade lập tức hành động. Nhưng vị tướng quân Meade này đã xử lý như thế nào?

Hành động mà Meade thực hiện trái ngược hẳn với mệnh lệnh của Lincoln. Ông đã triệu tập một hội nghị quân sự, đi ngược lại mệnh lệnh của Lincoln đồng thời còn chần chừ, không quả quyết. Meade tìm mọi cớ để vin vào nhưng trên thực tế, ông cự tuyệt việc tập kích quân đội phía Nam. Cuối cùng, nước sông rút xuống, Lee và các quân sĩ của ông ta đã rút chạy được.

Tại sao Meade lại làm vậy? Sau khi biết sự việc, Lincoln vô cùng tức giận. Lincoln nói với con trai mình: "Trời ơi, thế này là thế nào? Quân Lee đã ở trong tầm tay của chúng ta, chỉ cần thò tay ra, chúng sẽ là của ta. Trong tình huống như thế, bất cứ một tướng lĩnh nào cũng có thể đem quân đi đánh bại Lee. Nếu để tự ta đi, ta đã bắt sống bọn chúng rồi."

Trong lúc thất vọng tột cùng, Lincoln đã viết một bức thư cho Meade. Trong khoảng thời gian này, Lincoln đã luôn tự khắc chế mình. Ông rất cẩn thận trong việc dùng câu chữ. Vì vậy, bức thư mà Lincoln gửi cho Meade vào năm 1863 phải là một sự chê trách nghiêm khắc. Nội dung bức thư Lincoln viết cho Meade như sau:

"Tướng quân thân mến của ta!

Ta không biết là ông đã lĩnh hội ra chưa, rằng sự trốn thoát của quân Lee là một việc đáng buồn và có quan hệ

rất hệ trọng. Hắn đã ở trong tầm tay của chúng ta. Nếu bắt được hắn, và cộng thêm với những chiến thắng ở những nơi khác trong thời gian gần đây của chúng ta, lập tức có thể kết thúc cuộc chiến này. Nhưng phán đoán theo tình hình hiện nay, chiến sự sẽ kéo dài vô thời hạn. Thứ hai tuần trước, ông còn không thể tập kích thành công quân Lee thì sau này, sao ông có thể lại tấn công chúng được. Ta không kỳ vọng rằng giờ đây ông có thể có được thành công lớn lao gì nữa vì ông đã để mất đi một cơ hội ngàn vàng. Điều này khiến ta cảm thấy vô cùng đau khổ."

Theo suy đoán của bạn, khi đọc bức thư này, Meade sẽ thế nào?

Nhưng Meade đã không bao giờ đọc được bức thư ấy vì Lincoln đã không gửi thư đi. Bức thư chỉ được tìm thấy trong các giấy tờ của Lincol khi ông đã qua đời.

Tôi có cách nghĩ thế này. Đây chỉ là suy đoán của riêng tôi. Sau khi viết thư xong, Lincoln nhìn ra cửa sổ và tự nhủ: "Hãy từ từ nào, hoặc đừng vội vàng thế này! Ta ngồi trong toà Nhà Trắng yên tĩnh này, hạ lệnh cho Meade tấn công, đó là việc thật dễ dàng. Nhưng nếu ta đến chiến trường, tận mắt nhìn thấy biết bao máu đã chảy như Meade đã nhìn thấy, tai ta cũng nghe thấy tiếng những người sắp chết rên la, có lẽ ta cũng không vội vã tấn công ngay quân Lee. Nếu ta cũng có cá tính yếu đuối như Meade, có lẽ ta cũng sẽ làm y như vậy. Bây giờ, mọi chuyện đã an bài, không thể thay đổi được nữa. Nếu gửi bức thư này đi, cố nhiên có thể giải toả được nỗi bực dọc trong ta nhưng Meade cũng sẽ tìm cách tự biện hộ cho mình. Ông ấy sẽ trách móc ta, ác cảm với ta, hơn thế có thể còn ảnh hưởng đến hiệu quả của việc giữ chức tư lệnh của ông ấy, thậm chí khiến ông ấy từ chức". Suy trước tính sau, Lincoln đã không gửi bức thư đi mà để nó

vào một chỗ. Từ những kinh nghiệm xương máu của mình, Lincoln biết rằng, sự phê bình, trách cứ nặng nề mãi mãi không bao giờ đem lại hiệu quả.

Tổng thống Roosevelt từng nói, khi đảm đương chức vụ tổng thống, mỗi lần gặp vấn đề gì khó khăn, ông lại ngồi tựa lưng vào thành ghế, ngửa người ra phía sau nhìn bức tranh Lincoln rất lớn treo trên tường và tự hỏi: "Nếu đứng trước khó khăn này, Lincoln sẽ làm gì?" Sau này, khi muốn phê bình người khác, hãy lấy trong túi ra một tờ 5 đô la, hãy nhìn vào hình ảnh của Lincoln trên đó và tự hỏi:"Nếu gặp tình huống này, Lincoln sẽ xử trí ra sao?"

Đối với những người thân quen của bạn, bạn có muốn họ thay đổi, điều chỉnh hoặc tiến bộ không? Có chứ, như vậy thì còn gì bằng! Nhưng tại sao lại không bắt đầu từ chính bạn? Nếu đứng trên lập trường ích kỷ mà nói, việc bắt đầu cải thiện từ chính bản thân mình có lợi hơn nhiều so với việc thay đổi người khác.

Tôi rất thích câu nói thế này: "Nếu trong tranh luận của một cá nhân, sự phê phán bắt đầu từ chính anh ta thì trên phương diện nào đó, anh ta đã không còn ở mức tầm thường nữa rồi".

Khi còn trẻ, tôi rất thích người khác biết đến mình, tôi đã từng viết một bức thư cho một tác giả nổi tiếng trên văn đàn Mỹ. Khi ấy tôi đang chuẩn bị viết một bài về các tác giả trên văn đàn cho một tạp chí. Do vậy, tôi xin ông ấy nói cho tôi biết về phương pháp viết văn của mình. Vài tuần sau, tôi nhận được một bức thư, trên thư có kèm một câu: "Thư đọc cho người khác chép, chưa xem lại". Câu này khiến tôi rất chú ý. Tôi tin rằng, đây là một nhân vật tầm cỡ và chắc chắn là rất bận rộn, tôi thì chẳng bận rộn gì. Nhưng tôi lại vội vã muốn gây sự chú ý với đại tác gia này. Sau khi viết một bức thư phúc đáp ngắn gọn, đằng sau tôi

cũng thêm vào câu: "Thư đọc cho người khác chép, chưa xem lại". Tác giả ấy đã không viết thư lại cho tôi nữa, chỉ gửi trả bức thư đó của tôi, phía dưới có viết ngoáy thêm vài chữ: "Thái độ bất kính của anh không có gì phải bàn thêm". Đúng vậy, tôi đã làm sai, có thể tôi đáng bị chê trách như vậy, nhưng cái nhân tính tự nhiên cố hữu của con người vẫn khiến tôi rất hận. Tôi cứ ôm mối hận ấy trong lòng, thậm chí đến mười năm sau, khi hay tin ông qua đời, trong lòng tôi vẫn còn hận ông ấy. Song tôi lại thấy xấu hổ khi phải thừa nhận rằng, ông ấy đã để lại một sự tổn thương trong tôi.

Hãy nghĩ, nếu ngày mai, bạn gây ra một sự phẫn nộ, khiến ai đó hận bạn đến mười năm, thậm chí cho đến lúc chết, có thể bạn sẽ bỏ qua một số lời phê bình dễ gây kích động đến người khác.

Khi ứng xử với một người, cần nhớ, không phải bạn đang ứng xử với một động vật lý luận mà là một động vật cảm tính.

Phê bình là một loại ngòi nổ nguy hiểm, một loại ngòi nổ có thể khiến kho thuốc nổ của lòng tự tôn trong bạn bùng nổ. Sự bùng nổ này có lúc khiến người ta đi vào ngõ cụt.

Benjamin Franklin khi còn trẻ không hề lanh lợi, nhưng ông lại trở thành một người rất có khả năng đối nhân xử thế, thậm chí đã từng đảm nhiệm chức vụ đại sứ Mỹ tại Pháp. Bí quyết thành công của ông là: "Tôi không nói điểm không tốt của bất cứ ai mà nói ra những điểm tốt mà tôi biết được của họ".

Bất cứ một người nào, dù ngu xuẩn đến đâu cũng biết phê bình và chỉ trích người khác. Nhưng nếu muốn biết khoan hoà, thấu hiểu thì cần bỏ nhiều công sức để rèn giũa nhân cách, khắc phục bản thân.

Carlyle từng nói: "Muốn thấy cái vĩ đại của một vĩ nhân, hãy nhìn vào cách người ấy đối xử với những người ti tiện".

Bạn và tôi tại sao phải phê bình người khác nhỉ?

Hãy đừng phê bình, trách móc hoặc oán thán người khác, bạn nhé!

2. NHỮNG SỰ KHEN NGỢI CHÂN THÀNH

Tiến sĩ John Dewey nói: "Trong nhân tính của con người, xúc cảm mạnh nhất là ham muốn trở thành nhân vật quan trọng".

Schwab thì nói thế này: "Tôi cho rằng sống giữa mọi người, có được khả năng kích thích sự nhiệt thành của người khác là tài sản lớn nhất của tôi. Phương pháp phát huy đầy đủ tài năng mỗi người của tôi chính là sự khen ngợi và khích lệ".

Trên đời này, chỉ có một phương pháp có thể sai khiến được bất kỳ ai, đi làm bất cứ việc gì, bạn đã bao giờ tĩnh tâm lại để nghĩ về điều này chưa? Đúng vậy, chỉ có một phương pháp, đó là khiến người ấy tình nguyện muốn đi làm. Hãy nhớ rằng, không còn biện pháp nào khác đâu.

Đương nhiên, bạn có thể dùng một khẩu súng, chĩa vào đầu một người, người đó sẽ ngoan ngoãn đưa đồng hồ đeo tay cho bạn. Bạn có thể dùng biện pháp doạ đuổi việc để bắt nhân viên của bạn nghe theo lời bạn. Bạn cũng có thể dùng cách doạ đánh đòn để một đứa trẻ làm theo những gì

bạn muốn. Song những biện pháp thô lỗ ấy sẽ gây ra những phản ứng cực đoan bất lợi.

Phương pháp duy nhất mà tôi có thể dùng để sai khiến bạn làm bất cứ việc gì đó chính là đem đến cho bạn tất cả những gì mà bạn cần.

Bạn cần những gì?

Một nhà tâm lý học nổi tiếng của thế kỷ XX - tiến sĩ Sigmund Freud từng nói thế này: "Tất cả những gì mà tôi và bạn làm đều xuất phát từ hai động cơ, đó là những rung động về tính dục và ham muốn trở thành vĩ nhân".

Một nhà triết học nổi tiếng của Mỹ - giáo sư John Dewey trên phương diện này đã dùng câu chữ có cách kiến giải hơi khác: "Trong nhân tính của con người, xúc cảm mạnh nhất là ham muốn trở thành nhân vật quan trọng". Hãy ghi nhớ, "ham muốn trở thành nhân vật quan trọng" là câu rất quan trọng, trong cuốn sách này, bạn sẽ gặp rất nhiều những điều liên quan đến câu nói này.

Bạn cần những gì? Không nhiều lắm nhưng những thứ mà bạn thực sự cần thì bạn không dễ gì từ bỏ việc theo đuổi nó. Nói chung, mỗi người trưởng thành đều cần có:

1. Sự đảm bảo về sức khoẻ và sinh mạng
2. Đồ ăn
3. Giấc ngủ
4. Tiền và những thứ mà tiền có thể mua được
5. Sự đảm bảo cho cuộc sống tương lai
6. Sự thoả mãn cuộc sống tình dục
7. Hạnh phúc của con cái
8. Cảm giác được người khác trọng thị

Hầu hết những nhu cầu này đều có thể được thoả mãn, nhưng trong đó có một dạng nhu cầu cũng giống như nhu cầu về đồ ăn và giấc ngủ, vừa gần gũi lại vừa khó đạt được. Đó là điều mà Freud gọi là "ham muốn trở thành vĩ nhân" còn Dewey thì gọi là "ham muốn trở thành người quan trọng".

Lincoln có lần viết thư đã mở đầu bằng câu: "Mỗi người đều thích được người khác nịnh nọt". Willy James cũng đã từng nói thế này: "Bản chất cố hữu của con người là khát cầu được người khác trọng thị". Ông đã không dùng chữ "hi vọng" hay "ham muốn" mà dùng chữ "khát cầu". Đây là "cơn đói" đau khổ luôn cần giải toả của con người. Nếu biết chân thành thoả mãn "cơn đói" trong nội tâm ấy của một người, bạn sẽ nắm được anh ta trong tầm tay.

Ham muốn cảm giác tự trọng là điểm khác biệt giữa con người và những loài động vật khác. Có một ví dụ thế này: Hồi ấy, khi còn là một đứa trẻ sinh ra trong một gia đình nông dân ở Misouri, bố mẹ tôi có nuôi được một giống lợn tốt và giống bò mặt trắng. Khi đó, chúng tôi thường trưng bày lợn và bò ở hội chợ gia súc và từng giành rất nhiều giải thưởng. Bố tôi dùng kim đính những dải lụa xanh của giải thưởng lên một mảnh vải trắng, mỗi lần có bạn hữu đến chơi, ông lại lấy mảnh vải đó ra rồi mỗi bố con tôi cầm một đầu, giương lên cho khách xem.

Lợn, bò chẳng để tâm gì đến dải lụa xanh mà chúng giành được nhưng bố tôi thì vô cùng trân trọng vì những giải thưởng này đã đem đến cho ông cảm giác "tự trọng". Giả sử tổ tiên của chúng ta không có dạng cảm xúc này, chắc chúng ta sẽ chẳng có văn hoá và sẽ chẳng khác động vật là bao.

Chính ham muốn cảm giác tự trọng này đã kích thích một người bán hàng tạp hoá nghèo khó, một người không

được ăn học tử tế lật tung cả đống thùng gỗ trong cửa hàng để tìm cho được vài cuốn sách luật mà anh ta đã mua với giá 5 *cent* để đọc. Có lẽ bạn đã nghe nói về người bán hàng tạp hoá ấy, tên anh ta là Lincoln.

Cũng chính ham muốn cảm giác được trọng thị này đã kích thích Dickens viết nên tác phẩm bất hủ của mình, khiến Warren hoàn thành được thiết kế của mình, khiến Rockerfeller tích luỹ được số tiền mà cả đời ông tiêu không hết. Cũng chính ham muốn này khiến bạn mặc vào người những bộ quần áo mới nhất, lái những chiếc xe hơi sang trọng nhất, bàn luận về những đứa con thông minh lanh lợi của mình. Cũng chính ham muốn này đã khiến nhiều thanh niên trở thành tội phạm. Một vị nguyên là cảnh sát trưởng đã từng nói với tôi: "Ngày nay, thông thường sự phạm tội của thanh niên là do sự theo đuổi hư danh mù quáng, sau khi bị bắt, yêu cầu đầu tiên của họ là được đọc những tờ báo lá cải viết về họ giống như những anh hùng. Họ chỉ cần nhìn thấy hình ảnh của mình giống như những danh nhân Einstein, Lincoln hoặc Roosevelt được đăng trên báo chí. Việc vào phòng hành hình, ngồi trên ghế điện dường như chẳng nghĩa lý gì với họ.

Giả sử bạn nói với tôi bạn đã thoả mãn nhu cầu quan trọng này như thế nào, tôi có thể nói, bạn là ai. Lấy một ví dụ, cách Rockefeller làm để có được sự trọng thị là quyên tiền xây dựng một bệnh viện hiện đại ở nước ngoài, giúp đỡ những người nghèo khổ. Nhưng một người khác, Dillinger lại có cách làm khác, hắn đã đi theo con đường tà đạo, trở thành một tên sát thủ, một tên cướp ngân hàng. Khi bị cảnh sát truy đuổi, hắn trốn chạy đến một nông trang ở bang Misouri. Hắn đã nói với những người nông dân đang khiếp sợ: "Ta là Dillinger!" Dường như hắn cảm thấy tự hào vì thân phận kẻ thù chung số một của xã hội". "Ta sẽ không làm hại các người nhưng các người cần biết

ta chính là Dillinger".

Đúng vậy, sự khác biệt lớn nhất giữa Dillinger và Rockefeller là họ đã làm gì để có được cảm giác tự trọng. Trong lịch sử, có rất nhiều câu chuyện về các danh nhân đã tranh đấu vì sự tự trọng như thế nào. Thậm chí ngay cả George Washington cũng muốn người khác gọi mình là vị tổng thống tối cao của nước Mỹ. Columbus thì xin hoàng gia phong cho chức danh "Hải dương đại tướng" và "Thống đốc Ấn Độ". Nữ hoàng nước Nga Catherine thì nhất định không bóc những bức thư không ghi rõ "Kính gửi nữ hoàng". Phu nhân tổng thống Lincoln đã có lần quát mắng bà Grant giữa Nhà Trắng: "Ta chưa mời, sao bà đã cả gan dám ngồi đối diện với ta".

Có nhiều triệu phú đã tài trợ cho Byrd thực hiện chuyến thám hiểm Nam cực kèm theo một điều kiện là lấy tên họ đặt cho một số đảo băng ở đó.

Đại văn hào Hugo thậm chí đã muốn đổi tên Pari thành tên mình.

Để được người khác đồng tình, chú ý và có cảm giác được tôn trọng, nhiều người đã cố ý giả bệnh. Giống như phu nhân tổng thống William Mc Kinley đã bắt chồng mình phải gạt bỏ bao công việc quan trọng để túc trực bên giường, vỗ về cho bà ngủ. Mỗi lần như vậy phải mất đến vài tiếng đồng hồ. Điều này khiến phu nhân Mc Kinley cảm thấy mình quan trọng. Trong thời gian chữa răng, bà đã luôn giữ ông bên cạnh mình. Có lần, tổng thống Mc Kinley có hẹn với người khác và không thể không để bà lại một mình trong viện răng, bà đã vô cùng hờn giận.

Tôi cũng biết một câu chuyện về một thiếu nữ trẻ trung và giỏi giang, vì muốn được người khác quan tâm, săn sóc đã giả bệnh. Cô đã nằm trên giường suốt mười năm. Bà mẹ già của cô hàng ngày phải leo ba tầng gác để mang cơm

cho cô ăn. Một hôm, bà mẹ già vì quá mệt nhọc đã qua đời. Bệnh nhân trên giường bỗng nhiên ngồi được dậy, bệnh tật trên người cũng biến đâu hết.

Một số chuyên gia tuyên bố rằng, con người có thể thực sự hoá điên để tìm kiếm cảm giác tự trọng trong thế giới ảo tưởng - điều mà họ đã không thể tìm thấy được trong thế giới hiện thực lạnh lùng và khô khan. Trong các bệnh viện của Mỹ, số bệnh nhân thần kinh nhiều hơn rất nhiều so với những loại bệnh nhân khác. Nếu bạn đã trên 15 tuổi và bạn sống ở New York, bạn có thể có 1/20 nguy cơ phải sống bảy năm trở lên trong bệnh viện tâm thần.

Nguyên nhân dẫn đến sự rối loạn thần kinh là gì? Không ai có thể trả lời chính xác câu hỏi này. Tuy nhiên, chúng ta biết có một vài bệnh tật như bệnh giang mai có thể gây tổn hại đến tế bào thần kinh, dẫn đến những bất ổn về thần kinh.

Trên thực tế, một nửa số nguyên nhân gây bệnh thần kinh quy về các nhân tố như: Sinh lý, tắc nghẽn não bộ, rượu bia, độc tố và các tổn thương từ bên ngoài. Nhưng một sự thực đáng kinh hãi là một nửa số bệnh nhân thần kinh có bộ não hoàn toàn bình thường. Qua xét nghiệm tử thi, nếu đem soi bộ não của những bệnh nhân này dưới kính hiển vi, ta sẽ thấy chúng khoẻ mạnh bình thường như não bộ của bạn, của tôi. Vậy, thần kinh của những người này tại sao lại không bình thường?

Gần đây, tôi đã đặt câu hỏi như vậy cho một vị bác sĩ chuyên điều trị cho những bệnh nhân tâm thần. Vị bác sĩ này rất nổi tiếng vì những kiến thức uyên bác trong lĩnh vực bệnh lý thần kinh. Ông thành thực nói với tôi, ông cũng không biết tại sao người ta lại bị rối loạn thần kinh. Song ông giải thích thế này: Với rất nhiều bệnh nhân tâm thần, họ tìm thấy cảm giác tự trọng mà trong thế giới thực,

họ đã không thể có được. Vị bác sĩ này đã kể cho tôi nghe một câu chuyện thực.

"Hiện giờ, tôi đang có một bệnh nhân, cuộc hôn nhân của cô ấy là một bi kịch, những thứ cô ấy cần là tình yêu, con cái và danh vọng xã hội. Nhưng cuộc sống thực tế không giống như những gì cô mộng tưởng. Chồng cô không yêu cô, thậm chí không muốn ngồi ăn cùng cô mà bắt cô phục dịch, mang đồ ăn lên tận tầng trên cho anh ta. Cô không có con cái và cũng chẳng có địa vị xã hội. Cuối cùng, sự tiếp diễn cuộc sống buồn khổ ấy đã khiến cô phát điên. Bây giờ, trong thế giới ảo tưởng của cô, cô đã ly dị với chồng, lấy lại tên thời con gái. Cô ấy tin rằng chồng mình là một quý tộc hoàng gia Anh và luôn yêu cầu người khác gọi mình là Phu nhân. Cũng trong thế giới ảo tưởng ấy, cô đã có con. Mỗi lần tôi đến thăm, cô đều nói: "Bác sĩ, đêm qua tôi đã sinh một đứa con".

Câu chuyện này có bi thảm không? Tôi không biết, vị bác sĩ này nói: "Tôi có thể chữa lành bệnh cho cô ấy để cô khôi phục được sự tỉnh táo nhưng tôi không muốn làm vậy. Cô ấy bây giờ hình như đang có được niềm vui sướng mà cô ấy thực sự trông đợi".

Nhìn một cách tổng thể, những người thần kinh không bình thường dường như vui vẻ hơn chúng ta. Nhiều người cảm thấy thà tâm thần còn sung sướng hơn thì tại sao họ lại không như vậy chứ? Họ đã giải quyết được những vấn đề của mình. Họ có thể dễ dàng ký cho bạn một tờ Séc một triệu đô hoặc viết một bức thư giới thiệu bạn đến gặp một người nổi tiếng. Trong cõi mơ ấy, họ tìm thấy được cảm giác tự tôn mà họ hằng mong muốn.

Nếu một người nào đó quá đói khát cảm giác tự trọng, thậm chí phát điên lên để thoả mãn được nó, hãy thử nghĩ xem, nếu trước khi họ phát điên lên, chúng ta thành thực

khen ngợi, động viên họ, khi ấy, hành động của tôi và bạn sẽ tạo ra điều kỳ diệu gì?

Tôi được biết một người đạt mức lương hàng triệu đô một năm. Đó là Charles Schwab. Andrew, một ông chủ không lấy gì làm hào phóng, tại sao phải trả cho Schwab mức lương cao như vậy? Có phải vì Schwab là một nhân tài xuất chúng? Không, không phải vậy. Vậy thì vì Schwab có chuyên môn đặc biệt về chế tạo gang thép? Cũng không phải. Schwab từng nói với tôi thế này: Có nhiều người dưới quyền ông, về phương diện chế tạo gang thép, họ giỏi hơn ông nhiều. Sở dĩ, Schwab được hưởng mức lương cao như vậy là vì ông có khả năng ứng xử và đối đãi rất đặc biệt. Dưới đây là những gì mà chính miệng ông đã kể với tôi. Những lời nói này đáng được khắc vào bia đồng, treo trước cửa của mỗi gia đình, trường học, cửa hiệu, văn phòng làm việc. Những lời này, khi còn nhỏ đã nên học cho thuộc. Nếu chúng ta có thể làm theo được những điều này, cách sống của chúng ta sẽ hoàn toàn khác trước.

Schwab nói thế này: "Tôi cho rằng sống giữa mọi người, có được khả năng kích thích sự nhiệt thành của người khác là tài sản lớn nhất của tôi. Phương pháp phát huy đầy đủ tài năng mỗi người của tôi chính là sự khen ngợi và khích lệ". Ông cũng nói: "Trên đời này, cái dễ huỷ hoại chí hướng của một người nhất chính là sự phê bình của cấp trên. Tôi chưa bao giờ phê bình ai, tôi chỉ khích lệ công việc của họ. Tôi vội vàng trong khen ngợi và chậm chạp trong việc tìm kiếm lỗi lầm. Nếu nói tôi thích gì thì đó chính là thành thật trong khen ngợi, rộng rãi trong khen ngợi".

Nhưng những điều mà Schwab vẫn làm lại trái ngược với những gì mà thông thường chúng ta hay làm. Người bình thường chúng ta, nếu không thích việc gì, ta sẽ tìm mọi cách để bới móc, chê bai. Còn nếu thực sự thích, ta lại im lặng chẳng nói gì. Schwab còn nói: "Cả cuộc đời giao

thiệp rộng rãi, gặp gỡ với bao người nổi tiếng ở khắp nơi trên thế giới, tôi vẫn chưa tìm thấy một người nào, dù vĩ đại đến đâu lại không thành công hơn trong sự nghiệp khi được động viên, khen ngợi hơn là khi bị chê trách, phê bình".

Đúng vậy, điều mà Schwab nói chính là một lí do nổi bật cho những thành tựu đáng kinh ngạc của Andrew Carnegie - người được mệnh danh là "Ông vua thép". Andrew không che giấu mà luôn luôn công khai khen ngợi nhân viên của mình. Thậm chí ngay cả trên bia mộ, ông cũng thể hiện điều đó. Ông đã yêu cầu khắc trên bia mộ của mình dòng chữ sau: "An nghỉ nơi đây là một người luôn biết cách thâu dụng những người thông minh hơn mình".

Khen ngợi chân thành là một bí quyết thành công trong cách đối nhân xử thế của Rockefeller. Khi cộng sự của ông do áp dụng những biện pháp chưa thoả đáng nên đã thua lỗ trong một vụ làm ăn ở Nam Mỹ, gây tổn thất hàng triệu đô cho công ty, Rockefeller đã không hề chỉ trích hay phê bình người đó. Ông biết, người ấy đã cố hết sức, hơn nữa việc này cũng đã kết thúc. Rockefeller còn cố tìm cách khen ngợi cộng sự, rằng nhờ ông mà 60% số vốn còn được giữ lại. Rockefeller nói thế này: "Thế đã là khá lắm rồi, chuyện làm ăn không phải lúc nào cũng được như ý".

Ziegfield là một ông bầu nổi tiếng nhất Broadway. Ông có khả năng khiến các cô gái Mỹ tăng thêm ánh hào quang. Rất nhiều lần, ông đã biến những cô gái tầm thường mà chẳng ai muốn nhìn lâu thành một minh tinh yêu kiều trên sân khấu. Ông thấu hiểu giá trị của sự khen ngợi và niềm tin. Ông thường lấy sự ân cần, săn sóc để khích lệ các cô gái, khiến họ tin rằng mình thực sự đẹp. Ông rất coi trọng sự thực tế. Ông tăng lương cho các diễn viên từ 30 đô lên 175 đô một tuần. Song ông cũng rất lãng mạn. Trong đêm diễn đầu tiên, bao giờ ông cũng gọi điện cho

diễn viên chính và tặng những bó hồng tươi cho cả các cô đào phụ.

Tôi đã từng bị phong trào nhịn ăn giảm béo mê hoặc một thời. Tôi đã không ăn uống gì trong vòng sáu ngày sáu đêm. Tình trạng ấy kỳ thực cũng không khó khăn lắm. Đến ngày thứ sáu, cảm giác đói còn không bằng ngày thứ hai. Nhưng bạn và tôi đều biết rằng, nếu ai đó để những người thân hoặc nhân viên của mình sáu ngày không có gì ăn thì người đó nhất định sẽ có cảm giác tội lỗi, song chúng ta lại thường xuyên để những nhân viên của mình sáu ngày, sáu tuần thậm chí sáu mươi năm không có lấy một lời khen ngợi. Những sự khích lệ về tinh thần không phải cũng quan trọng như đồ ăn sao?

Chúng ta chăm lo cho con cái, bạn bè nhân viên những chất dinh dưỡng cần thiết cho cơ thể nhưng dinh dưỡng cung cấp cho lòng tự tôn của họ lại ít ỏi đến thế nào? Chúng ta cho họ ăn bít tết bò, khoai tây chiên để bồi dưỡng thể lực nhưng lại bỏ qua những lời khen ngợi, những lời ôn tồn với họ.

Một số độc giả khi đọc đến đây có thể sẽ nói: "Điều này cũ rích rồi, tâng bốc, nịnh nọt ư? Tôi đều thử qua rồi, chẳng có tác dụng gì đâu, nhất là với những người có giáo dục, có tri thức".

Đương nhiên cái trò nịnh bợ không thể qua mắt được những người sáng suốt, nó thể hiện sự hời hợt, nông cạn, ích kỷ. Nhưng những lời khen ngợi chân thành, xuất phát tự đáy lòng thì lại vô cùng cần thiết. Có một ví dụ thế này: Hai anh em nhà Tiffany đã kết hôn rất nhiều lần và hôn thê của họ đều là những người nổi tiếng, những minh tinh màn bạc, diễn viên kịch nghệ hoặc những tiểu thư thừa kế những gia sản hàng triệu đô la. Họ có sức quyến rũ ghê gớm gì vậy? Shane John đã nói thế này trên tạp chí Tự do:

"Sức hấp dẫn của anh em nhà Tiffany với phụ nữ bấy lâu nay vẫn còn là câu đố". Ông nói tiếp: "Nicole - một nữ nghệ thuật gia có khả năng phân biệt đàn ông rất tài tình có lần đã giải thích thế này: Họ biết cách nịnh đầm và đã ứng dụng nó thành công hơn tất cả những người khác. Sức hấp dẫn của họ chính là ở đó".

Khen ngợi và nịnh nọt tóm lại khác nhau ở chỗ nào?

Điều này thật dễ nhận biết. Khen ngợi là sự chân thành còn nịnh nọt là điều giả dối. Khen ngợi xuất phát tự đáy lòng còn nịnh nọt chỉ từ đầu lưỡi trở ra. Khen ngợi là vì lợi ích của người khác còn nịnh nọt là sự ích kỷ. Lời khen ngợi khiến ai cũng vui lòng còn sự nịnh nọt khiến người ta khinh bỉ.

Dưới chân pho tượng bán thân Obregon ở thành phố Mexico có khắc một câu danh ngôn của ông: "Chớ nên sợ hãi kẻ thù tấn công mà nên đề phòng bạn bè nịnh bợ".

Không, không! Tôi không khuyên các bạn đi nịnh nọt người khác, đó là hai điều khác xa nhau. Tôi đang muốn nói với bạn về một phương thức sống, một phương thức sống mới.

Hoàng đế Anh George V có treo một bộ cách ngôn gồm sáu điều trên tường của căn phòng đọc sách trong điện Buckingham. Trong đó có một điều viết rằng: "Hãy dạy tôi không nịnh bợ và không nghe những lời khen ti tiện".

"Những lời khen ti tiện" chính là sự giải thích cho khái niệm nịnh hót. Tôi đã từng nghe một câu về sự nịnh bợ và cảm thấy đáng chép ra đây: "Nịnh bợ là nói trắng ra với người khác rằng bạn là một kẻ vụ lợi".

Triết gia Emerson đã từng nói: "Ngôn ngữ không giấu nổi bản tính"

Nếu chỉ cần biết nịnh nọt, tâng bốc là được thì bất cứ ai

cũng có thể trở thành chuyên gia về quan hệ ứng xử giữa người với người rồi.

Khi không suy nghĩ về một vấn đề xác định nào đó, thông thường 95% thời gian chúng ta dùng vào việc suy nghĩ về chính bản thân mình. Nhưng bây giờ, nếu bạn thử dừng nghĩ về mình một lát và bắt đầu nghĩ về những ưu điểm của người khác, chắc chắn bạn sẽ không phải dùng đến những lời nịnh nọt chưa nói đã thấy giả dối kia.

Emerson nói: "Tất cả những người mà tôi đã từng gặp đều có những điểm hơn tôi, tôi học hỏi họ những điều đó".

Điều Emerson nói thật chính xác và đáng để chúng ta coi trọng. Hãy ngừng suy nghĩ về những thành tựu và nhu cầu của mình để suy nghĩ về những ưu điểm của người khác. Hãy quên đi sự tâng bốc, nịnh nọt mà thay vào đó sự khen ngợi chân thành. Mọi người sẽ trân trọng những điều bạn nói và cho dù bạn đã quên việc đó rồi, họ sẽ vẫn mãi ghi nhớ trong lòng.

Hãy tặng mọi người những lời khen ngợi chân thành của bạn!

3. THÍCH NGHI VỚI HOÀN CẢNH, KHÊU GỢI LÒNG HAM MUỐN

Henry Ford từng nói thế này: "Nếu có một bí quyết thành công thì đó chính là khả năng đứng trên lập trường của người khác, dùng quan điểm của anh ta để suy nghĩ giống như đang dùng chính quan điểm của bạn vậy".

Nếu đọc cuốn sách này, bạn chỉ đạt được một điều là bạn

sẽ luôn biết đặt mình vào địa vị của người khác để suy nghĩ và dự đoán mọi việc, thì đó chính là bước biến chuyển lớn trong cuộc sống và sự nghiệp của bạn.

Vào mùa hè, tôi thường vác cần đi câu cá. Bản thân tôi rất thích ăn món dâu tây trộn bơ tươi nhưng tôi phát hiện ra rằng vì một lý do kỳ lạ nào đó, bọn cá chỉ thích ăn giun mà thôi. Cho nên khi câu cá, tôi không nghĩ xem mình thích ăn gì mà nghĩ bọn cá thích ăn gì nhỉ? Tôi cũng không dùng dâu tây trộn bơ tươi để làm mồi câu mà phải dùng giun hoặc cào cào. Lúc ấy, tôi có thể nói với lũ cá rằng: "Chúng mày có muốn nếm thử không nào?". Sao bạn lại không áp dụng điều này để "câu" người nhỉ?

Có một người từng hỏi thủ tướng Anh Loyd George thế này: "Tại sao các vị lãnh tụ thời chiến khác đều đã phải về nghỉ còn ông thì vẫn tại vị?". Ông đã trả lời thế này: "Những chức cao vọng trọng mà tôi có được đều quy về một lý do thôi, đó là bởi tôi biết khi câu cá, phải thả mồi gì".

Tại sao chúng ta cứ chỉ nói về những điều mà mình cần. Điều đó thật trẻ con và vô lý. Đương nhiên, bạn luôn chú ý đến nhu cầu của mình và bạn sẽ luôn như vậy. Nhưng cần biết rằng, đa số những người khác, họ cũng giống như bạn thôi, điều họ quan tâm trước hết là chính bản thân mình.

Cách duy nhất trên đời tác động được đến người khác là hãy bàn về cái mà họ cần và bảo họ làm thế nào để có được nó. Ngày mai, nếu bạn muốn nhờ ai đó làm gì hộ mình, hãy nhớ kỹ câu nói đó.

Hãy thử xem một tỷ dụ thế này: Nếu bạn muốn con bạn không hút thuốc, bạn không cần huấn luyện nó mà chỉ cần nói với nó rằng hút thuốc sẽ khiến nó không thể tham gia

vào đội bóng chày hoặc không thể chiến thắng trong cuộc thi chạy 100m. Bất kể là bạn đang ứng xử với một đứa trẻ, một con bò hay một con khỉ, bạn cũng cần chú ý điều này.

Có một lần, Emerson và con trai ông muốn lùa một con bê con vào chuồng. Họ đã phạm phải sai lầm thường thấy là chỉ nghĩ đến những điều mà mình cần nhưng không nghĩ xem con bê kia muốn gì. Emerson thì đẩy, con trai ông thì kéo nhưng con bê kia cũng giống như họ, nó chỉ nghĩ đến cái mà nó muốn nên nó cứ chần lại, nhất quyết không chịu rời bãi cỏ. Cô giúp việc đứng gần đó nhìn thấy hết mọi chuyện. Tuy cô chẳng biết viết văn, viết sách nhưng ít nhất là trong tình huống này, cô hiểu rõ thói quen và cảm nghĩ của con bê kia hơn cả cha con nhà Emerson. Cô đút ngón tay cái của mình vào miệng con bê, để nó mút mát tay mình rồi dịu dàng dỗ nó đi vào chuồng.

Từ khi sinh ra trên cõi đời này, xuất phát điểm của tất cả những hành động của bạn đều là vì bản thân bạn, vì muốn đạt được những thứ mà bạn cần. Giả sử bạn đóng góp cho Hội chữ thập đỏ 100 đô là thì sao nhỉ? Điều đó cũng không ngoại trừ đâu. Bạn đóng góp 100 đô la ấy vì bạn muốn làm một việc thiện, hoặc cũng có thể vì bạn ngại từ chối nên mới quyên tiền hoặc vì vị hội trưởng đã đề nghị bạn... Chỉ có một điều chắc chắn đó là bạn quyên tiền vì bạn cần một cái gì đó.

Giáo sư Harry A. Overstreet trong cuốn "Tác động đến hành vi con người" đã viết: "Hành động là do những ham muốn của con người sinh ra, nếu sau này bạn muốn thuyết phục người khác, lời khuyên tốt nhất là bất kể trong làm ăn, trong gia đình, trường học hay trong chính trị, trước tiên hãy tác động vào nhu cầu bức thiết nào đó của đối phương. Nếu làm được điều này, bạn sẽ thuận lợi mọi bề, còn nếu không bạn sẽ vấp phải nhiều trở ngại".

Ông vua thép Andrew Carnegie thời niên thiếu là một chú bé nghèo khổ ở Scotland. Ngày ấy, đi làm, ông chỉ được trả công hai *cent* một giờ. Thế mà sau này ông đã bỏ ra đến 365 triệu đô la để làm từ thiện. Từ rất sớm, ông đã biết, phương pháp duy nhất tác động được đến người khác là coi trọng nhu cầu của anh ta. Tuy chỉ được đi học ở trường lớp có bốn năm vậy mà ông đã học được cách ứng xử với người khác như thế nào.

Andrew có một câu chuyện rất đáng để chúng ta suy nghĩ: Chị dâu của ông có hai đứa con đi học đại học xa nhà. Vì bận những việc riêng tư nên chúng quên cả việc viết thư về nhà, không nghĩ gì đến mẹ chúng đang lo lắng và nhớ nhung chúng đến thế nào. Biết việc này, Andrew đã nghĩ ra một cách khiến chúng chắc chắn phải viết thư về ngay. Ông viết thư hỏi han hai đứa cháu và tái bút rằng ông có gửi kèm cho mỗi đứa một tờ 5 đô la nhưng lại cố tình không bỏ tiền vào phong bì. Đúng như ông phán đoán. Hai đứa cháu gửi thư trả lời về rất nhanh. Chúng cảm ơn ông chú và thắc mắc rằng chúng đã không nhận được tiền.

Vậy thì ngày mai, khi muốn yêu cầu ai làm một việc gì, trước tiên bạn hãy tự hỏi: "Mình phải làm thế nào để anh ta chấp nhận việc ấy?".

Tôi có thuê phòng khiêu vũ của một khách sạn ở New York để tổ chức các buổi diễn thuyết. Có một lần, tới kỳ diễn thuyết, tôi đột ngột nhận được thông báo của khách sạn đòi tăng tiền thuê lên gấp ba lần. Trong khi đó, buổi diễn thuyết của tôi đã được quảng cáo, vé cũng đã in đâu vào đấy cả rồi. Tất nhiên tôi không muốn trả số tiền tăng thêm đó nhưng nói với chủ khách sạn về những điều mà tôi muốn thì phỏng có ích gì. Cái mà họ chú ý tới là họ cần gì kia. Vì thế, hai ngày sau, tôi đến gặp vị giám đốc của khách sạn và nói với ông ta rằng: "Khi nhận được thông báo của ông, tôi đã hơi hoảng hốt. Đương nhiên, tôi không

thể trách ông. Nếu ở địa vị của ông, chắc tôi cũng sẽ làm như vậy thôi. Là một giám đốc, tất nhiên ông phải nghĩ đến lợi ích của khách sạn. Nếu không, người ta cũng chẳng để ông giữ cái chức vụ ấy. Song nếu ông vẫn giữ quyết định tăng giá thuê lên thì giờ hãy để tôi lấy ra một mảnh giấy và viết ra để ông xem những cái lợi và hại.

Thế là tôi lấy ra một mảnh giấy và vẽ một đường thẳng chia nó ra làm hai cột, Lợi và Hại. Tôi viết ở cột Lợi dòng chữ: "Phòng khiêu vũ trống" rồi nói tiếp: Và ông có thể cho thuê làm vũ trường, thu nhập rất cao, cao hơn nhiều so với việc cho tôi thuê làm phòng diễn thuyết. Nếu để tôi sử dụng nó trong 20 buổi tối, chắc chắn ông bị thiệt thòi số lời ấy.

Nhưng bây giờ, hãy nghe tôi nói về mặt kia. Tôi không chấp nhận yêu cầu của ông. Với tôi, vì không thể trả nổi số tiền tăng thêm, tôi đành tổ chức diễn thuyết ở nơi khác nhưng mặt khác, ông cũng nên xét đến một điều, cuộc diễn thuyết của tôi sẽ có sự tham dự của nhiều bậc trí thức và những người có địa vị cao trong xã hội. Với khách sạn của ông, đó không phải là một dịp quảng cáo tốt hay sao? Trên thực tế, nếu ông bỏ ra 5000 đô la để quảng cáo thì cũng không thể có nhiều người biết đến khách sạn của ông như số người đến dự buổi diễn thuyết của tôi, đúng không nào?".

Tôi đưa tờ giấy ấy cho vị giám đốc và nói: "Tôi hi vọng ông sẽ cân nhắc kỹ về cái lợi, cái hại và thông báo cho tôi quyết định cuối cùng". Ngày hôm sau, tôi nhận được thư của vị giám đốc khách sạn, thông báo rằng tiền thuê chỉ tăng thêm 50% chứ không phải là 300% nữa.

Hãy chú ý rằng tôi chẳng hề mảy may đả động đến việc giảm tiền thuê phòng. Những gì mà tôi nói đều là những gì mà đối phương cần và anh ta làm thế nào để có được nó.

Nếu làm theo cách của những người bình thường, xông

thẳng vào phòng vị giám đốc kia để lý luận, tôi có thể nói thế này: "Vé tôi đã in, quảng cáo cũng đã làm xong cả rồi, giờ ông đột ngột đòi tăng giá thuê lên gấp ba lần là có ý gì? Tăng 300%, buồn cười thật... không hợp tình hợp lý chút nào, tôi không trả thêm tiền đấy!"

Làm vậy thì sao nào? Tranh luận rất dễ dẫn đến cãi nhau và kết quả là gì chứ? Cho dù vị giám đốc kia biết rằng mình sai, nhưng vì lòng tự tôn, việc ông ấy thừa nhận lỗi sai của mình cũng khó mà xảy ra.

Về nghệ thuật xây dựng mối quan hệ giữa người với người, có một lời khuyên rất xác đáng thế này. Henry Ford nói: "Nếu có một bí quyết thành công thì đó chính là khả năng đứng trên lập trường của người khác, dùng quan điểm của anh ta để suy nghĩ giống như đang dùng chính quan điểm của bạn vậy".

Đúng vậy, tôi cần phải nhắc lại câu nói của Henry Ford một lần nữa: "Nếu có một bí quyết thành công thì đó chính là khả năng đứng trên lập trường của người khác, dùng quan điểm của anh ta để suy nghĩ giống như đang dùng chính quan điểm của bạn vậy".

Đơn giản là vậy, rõ ràng như vậy, bất cứ ai cũng có thể tìm ra cái nguyên lý đơn giản trong đó nhưng có đến 90% số người trên thế giới này đã bỏ qua cái điều đơn giản ấy. Tôi có thể dẫn ra vài ví dụ:

Sáng mai, hãy xem những bức thư trên bàn làm việc của bạn, bạn có thể sẽ thấy rất nhiều người đã vi phạm cái quy tắc rất thông thường này. Dưới đây là bức thư của một vị Trưởng phòng quảng cáo qua vô tuyến điện của một công ty quảng cáo lớn, có chi nhánh trên toàn nước Mỹ gửi cho những người quản lý các sở vô tuyến điện ở nước Mỹ (Trong ngoặc là sự kiến giải, phản ứng sau khi đọc).

"Ông Blank thân mến!

Công ty chúng tôi luôn muốn giữ địa vị hàng đầu trong lĩnh vực quảng cáo bằng vô tuyến điện."

(Ai quan tâm đến mong muốn của công ty ông chứ? Tôi còn đang đau đầu vì bao nhiêu việc của tôi đây. Ngân hàng đang huỷ bỏ quyền thế chấp tài sản của tôi. Sâu bọ đang hoành hành cây cỏ trong vườn nhà tôi. Tối qua, thị trường giao dịch rối loạn. Sáng nay lỡ mất chuyến tàu hoả lúc 8h15. Tối qua, nhà James tổ chức dạ hội mà không mời mình. Bác sĩ nói mình bị cao huyết áp, viêm dây thần kinh).

"Công ty của chúng tôi có khách hàng quảng cáo trên cả nước, những chương trình quảng cáo của chúng tôi từ trước đến nay khiến chúng tôi có một địa vị cao hơn các hãng khác".

(Tự cao quá đấy, hãng ông lắm tiền, lúc nào cũng là số một. Thế thì sao nào? Công ty của ông có lớn bằng các công ty ôtô, điện khí hay Tổng bộ lục quân Mỹ hợp lại thì tôi cũng chẳng thèm quan tâm. Ông nên biết rằng, tôi chỉ quan tâm xem tôi "lớn" thế nào chứ không phải ông "lớn" thế nào).

"Chúng tôi muốn dùng những thông tin mới nhất của sở vô tuyến điện để phục vụ khách hàng của chúng tôi".

(Ông muốn, ông muốn! Đồ con lừa ngu ngốc! Tôi chẳng cần biết ông muốn gì hay Mussoliny muốn gì. Nói cho ông biết nhé, tôi chỉ chú ý đến cái mà tôi muốn mà thôi. Trong bức thư vô nghĩa lý này của ông nào có đả động gì đến điều đó.)

"Vì vậy, ông nên xếp công ty chúng tôi vào danh sách ưu tiên, cung cấp cho chúng tôi chương trình và thời gian biểu chi tiết để chúng tôi tiện lựa chọn giờ phát sóng."

("Danh sách ưu tiên", ông tự thổi phồng công ty của ông lên khiến tôi cảm thấy như mình nhỏ bé lắm ý. Muốn tôi xếp ông vào "danh sách ưu tiên" ư? Vậy mà đến cả chữ "xin" cũng không thèm đả động)

"Ông trả lời gấp cho và cung cấp cho chúng tôi thông tin về những hoạt động gần đây nhất của các ông. Điều này là có lợi cho cả hai bên."

(Đồ khùng! Ông gửi cho tôi tờ thư in mực dầu, một bức thư dạng thông báo các nơi, nhan nhản như lá rụng mùa thu mà đòi tôi viết thư phúc đáp ngay trong cái lúc tôi đang trăm công nghìn việc thế này. "Trả lời gấp" là sao chứ? Chẳng lẽ ông không biết rằng tôi cũng bận rộn chẳng khác gì ông. Tôi hỏi ông, ai cho ông cái quyền căn dặn tôi như vậy chứ? Ông nói là "có lợi cho cả hai bên" ư? Cuối cùng thì ông mới bắt đầu nhắc đến cái lập trường của tôi nhưng có lợi với tôi như thế nào thì ông lại mơ hồ, không nói rõ.)

"Ngoài ra, tôi gửi kèm đây bản sao kế hoạch quảng cáo, để ông tham khảo nếu ông muốn phát nó trên đài của ông."

(Mãi đến cuối thư mới chỉ ra được một điểm có ích cho tôi. Tại sao không đem nó ra trước đi? Ông cũng chẳng khác gì người của những công ty quảng cáo khác, tự phụ một cách ngu xuẩn. Đúng là đầu óc hơi có vấn đề!)

Một người suốt đời theo đuổi nghề quảng cáo và tự cho rằng mình có khả năng ảnh hưởng đến người khác lại viết một bức thư như vậy, chúng ta sao có thể đánh giá cao ông ta được?

Dưới đây là một bức thư khác của ông chủ một trạm vận chuyển lớn gửi cho ông Edward Vermylen, người theo học trong lớp của tôi. Bức thư này sẽ tác động thế nào đến người nhận thư. Chúng ta hãy đọc nó trước rồi tôi sẽ nói điều đó với bạn.

"Kính gửi ông Edward Vermylen!

Do đa số khách hàng đều giao hàng đến ga chúng tôi vào chập tối hôm qua khiến ga chúng tôi vô cùng vất vả. Tình trạng này dễ dẫn đến việc hàng hoá bị dồn đọng, nhân viên của chúng tôi đã phải làm thêm giờ, các xe tải phải hoạt động hết công suất và rất dễ gây hậu quả là giao nộp hàng chậm tiến độ.

Ngày 10 tháng 11, vào lúc 4h20 chiều, chúng tôi đã nhận được lô hàng gồm 510 kiện của quý công ty.

Để giảm đi những ảnh hưởng bất lợi do việc giao hàng chậm gây ra, chúng tôi hi vọng có được sự hợp tác tích cực của quý công ty. Chúng tôi đề nghị, sau này, nếu phải giao nhận một lô hàng lớn, liệu có thể chuyển hàng đến ga chúng tôi sớm hơn hoặc chuyển một phần đến từ buổi sáng được không?

Biện pháp này sẽ có lợi cho công việc của quý công ty cũng như giúp xe tải của chúng tôi vận chuyển được nhanh chóng. Khi ấy, chúng tôi đảm bảo sau khi nhận được hàng sẽ lập tức giao hàng.

Kính thư

Giám đốc"

Đọc xong bức thư này, ông Vermylen viết cảm tưởng của mình rồi đưa cho tôi xem:

"Hiệu quả của bức thư này trái ngược hẳn với mong muốn của người viết. Đầu thư, người viết muốn trình bày về những khó khăn của ga vận chuyển. Thông thường, đây không phải là điều mà tôi quan tâm. Sau đó, người viết kêu gọi sự hợp tác của chúng tôi, nhưng họ không hề nghĩ đến việc điều đó có tiện cho chúng tôi không. Cuối thư mới có đoạn nhắc đến, nếu chúng tôi hợp tác, sẽ giúp xe tải vận chuyển nhanh hơn và bảo đảm sẽ giao hàng ngay sau khi

nhận được.

Nói cách khác, điều mà chúng tôi quan tâm nhất thì lại được nhắc đến cuối cùng, khiến hiệu quả của bức thư phản tác dụng và không còn thể hiện tinh thần hợp tác.".

Bây giờ, chúng ta hãy thử tìm cách sửa bức thư này cho hợp lý hơn, không cần lãng phí thời gian nói ra những vấn đề của chúng ta mà như Henry Ford nói, chúng ta hãy "đứng trên lập trường của người khác, dùng quan điểm của anh ta để suy nghĩ giống như đang dùng chính quan điểm của bạn vậy".

Dưới đây là một cách sửa, chưa chắc đã là cách hay nhất, nhưng có lẽ cũng cải thiện hơn so với bức thư kia.

Ông Vermylen thân mến!

Mười bốn năm qua, quý công ty luôn là khách hàng mà chúng tôi rất chào đón. Lẽ đương nhiên, sự chiếu cố của quý công ty khiến chúng tôi vô cùng cảm kích và luôn mong muốn được phục vụ quý công ty một cách nhanh chóng và hiệu quả nhất. Nhưng chúng tôi rất cảm thấy rất có lỗi khi phải đề cập đến một việc thế này. Đó là lô hàng lớn của quý công ty vào ngày 10 tháng 11 mãi chập tối mới đến do vậy dịch vụ của chúng tôi không thể đáp ứng được. Nguyên nhân là vì rất nhiều khách hàng khác cũng chuyển hàng tới vào khoảng thời gian này, gây ra hiện tượng quá tải, làm chậm tiến độ giao hàng cho quý công ty. Tình trạng như vậy thực sự không tốt, nhưng làm thế nào để tránh được đây? Nếu có thể được, xin quý công ty chuyển hàng đến cảng vào buổi sáng, như vậy, các xe tải có thể vận chuyển nhanh chóng hơn, quý công ty sớm nhận được hàng mà nhân viên của chúng tôi cũng được nghỉ sớm hơn một chút.

Đọc xong bức thư này, xin quý công ty đừng cho rằng, chúng tôi muốn sửa đổi phương cách làm việc của quý công

ty. Mục đích của thư chỉ là mong muốn được phục vụ quý công ty tốt hơn nữa.

Chúng tôi biết, ông vô cùng bận rộn nên xin ông không cần mất thời gian phúc đáp bức thư này.

Kính thư

Giám đốc"

Hiện nay, có hàng ngàn người bán hàng mệt mỏi, chán nản, thu nhập thấp lang thang trên đường. Tại sao vậy? Vì họ chỉ suy nghĩ và tính toán tới những cái mà họ cần chứ không chú ý xem những thứ mà họ bán có phải là thứ mà người khác cần không.

Nếu đó là cái mà chúng ta cần thì tự chúng ta sẽ phải đi tìm mua. Nguyên nhân là điều chúng ta chú ý tới chỉ là giải quyết những vấn đề của chúng ta. Nếu mặt hàng mà người đó bán có thể đáp ứng được nhu cầu của chúng ta thì chẳng cần họ phải đến chào mời tới tấp, chúng ta cũng sẽ tìm mua hàng của họ. Khách hàng luôn thích chủ động mua hơn là bị chào mời mua.

Thế nhưng có rất nhiều người cả đời làm công việc bán hàng mà không biết đặt mình vào địa vị người mua. Có một ví dụ thế này:

Tôi sống ở một toà nhà chung cư ở trung tâm New York. Một hôm, đang trên đường đi ra bến xe, tôi tình cờ gặp một nhà đại lý kinh doanh nhà đất. Ông ta đã làm trong lĩnh vực này nhiều năm rồi. Ông ta rất thông hiểu về toà nhà chung cư tôi đang ở. Vì thế, tôi hỏi ông, căn hộ mà tôi đang ở làm bằng vật liệu gì? Ông ta trả lời rằng ông ta không biết và bảo tôi nên đi hỏi Ban tư vấn của toà nhà đó.

Sáng sớm hôm sau, tôi nhận được một bức thư của ông ấy. Ông ta thông báo về điều tôi muốn biết ư? Nếu thế thì

cũng chẳng cần phải viết thư, gọi một cú điện thoại khoảng 60 giây là đủ rồi. Nhưng không phải vậy. Hay ông ta bảo tôi đi hỏi Ban tư vấn? Cũng không phải, cuối cùng thì hoá ra là chào mời tôi làm bảo hiểm. Ông ta chẳng hề quan tâm xem nên giúp đỡ tôi như thế nào mà chỉ chú ý đến việc của mình. Có lẽ tôi nên đem tặng ông ta hai cuốn sách mang tên "Hãy biết cho tặng" và "Chia sẻ hạnh phúc". Tôi tin rằng nếu ông ấy thực hiện được những triết lý trong đó, thu nhập của ông ta chắc chắn sẽ tăng gấp nhiều lần.

Những người rất chuyên nghiệp cũng thường xuyên mắc phải lỗi này. Mấy năm trước, tôi đến phòng khám của một bác sĩ tai mũi họng ở Philadenphia, chưa khám họng cho tôi, ông bác sĩ đã hỏi tôi làm nghề gì. Ông ta không hề chú ý xem họng tôi sưng to hay nhỏ mà chỉ quan tâm xem túi tiền của tôi đầy hay vơi. Ông ta không quan tâm đến việc giúp đỡ tôi, giải quyết vấn đề của tôi. Điều ông ta chú tâm nhất là ông ta sẽ móc được bao nhiêu tiền từ túi tôi. Tôi rất coi thường nhân cách của ông ta nên bỏ cả ý định khám bệnh và đi ngay ra khỏi phòng khám đó.

Trên đời này, những loại người như vậy nhiều vô kể, tham lam, ích kỷ. Nhưng số còn lại, không nhiều lắm, họ không ích kỷ, họ biết vì người khác thì ngược lại họ sẽ thu được rất nhiều lợi ích. Nhà kinh tế trứ danh OD. Young đã từng nói: "Một người biết đặt mình vào địa vị của người khác, hiểu được tâm tư tình cảm của họ, người đó không cần lo nghĩ về tương lai."

Nếu đọc cuốn sách này, bạn chỉ cần học được một khả năng - bạn sẽ luôn biết đặt mình vào địa vị của người khác để suy nghĩ, dự định và dùng quan điểm của đối phương để quan sát và phán đoán xu hướng phát triển của sự việc, thì đó chính là sự chuyển biến quan trọng trong sự nghiệp của bạn.

Có nhiều người đã học qua đại học, học vấn khá sâu

rộng nhưng họ không bao giờ phát hiện được rằng trái tim họ có thể phát huy tác dụng như thế nào. Một lần, tôi tổ chức một lớp diễn thuyết hiệu quả cho những nhân viên trẻ trình độ đại học của một công ty máy lạnh và đã tìm ra một tài liệu để làm ví dụ:

Có một người muốn khuyên người khác đi đánh bóng rổ, anh ta nói thế này: "Tôi muốn các cậu đi chơi bóng rổ, tôi thích bóng rổ nhưng mấy lần trước đến sân, vì thiếu người nên không thể chia đội được. Tối hôm đó, đánh chơi tranh bóng, không cẩn thận thế nào, bóng đập vào mắt, tím bầm cả lên. Hi vọng, ngày mai các cậu đến chơi, có thể chia đội thi đấu được."

Anh ta có nói bạn cần gì không? Trong khi anh ta hoàn toàn có thể nói với bạn rằng, chơi bóng rổ có thể kích thích ăn uống, khiến tinh thần sảng khoái, thân thể khoẻ mạnh.

Trong lớp học của tôi có một vị học viên, anh ta rất lo lắng vì đứa con của anh ấy rất nhẹ cân, nó không chịu ăn gì cả. Vợ chồng anh thường xuyên mắng nó, bắt nó phải ăn cái này ăn cái kia cho chóng lớn. Đứa trẻ có chú ý đến những lời này không? Nó chẳng chú ý gì hết, cũng giống như bạn chẳng thèm để ý đến bữa đại tiệc không liên quan gì đến bạn. Chỉ những bậc cha mẹ không hiểu biết mới mong muốn một đứa trẻ ba tuổi có phản ứng với những giảng giải của bố mẹ nó. Nhưng cuối cùng, anh ta cũng nhận ra rằng, điều đó là không hợp lý. Vì thế, anh ta tự nhủ: "Con mình cần gì nhỉ? Làm thế nào để điều mình muốn kết hợp được với cái mà con mình cần?" Nghĩ được đến điều này, vấn đề của anh trở nên dễ giải quyết hơn rất nhiều. Con anh có một chiếc xe ba bánh, nó thích đi xe ba bánh trên con đường trước cửa nhà. Đứa con của nhà hàng xóm là đứa trẻ rất hư, nó lớn hơn con anh và thường xuyên giành xe của con anh để đi. Mỗi lần như vậy, con anh lại khóc lóc, chạy về nhà mách mẹ, vợ anh lại ra lấy lại xe cho

con chơi, hầu như ngày nào cũng như vậy. Con anh muốn gì? Chẳng cần phải suy nghĩ sâu xa cũng biết, sự tự tôn, tự trọng, tức tối như bản năng vốn có của con người trong nó khiến nó muốn trả đũa, muốn đập vỡ mũi đứa trẻ hư kia. Nếu ông bố bà mẹ kia nói với nó rằng, chỉ cần ăn những thứ mà bố mẹ bảo con ăn, con sẽ mau lớn và có thể đánh lại thằng bé hư kia. Sau khi thực hiện được điều đó, anh học viên kia không còn phải lo lắng về việc ăn uống của con nữa. Đứa trẻ con anh ta bây giờ ăn được mọi thứ, thịt cá, rau củ... nó muốn ăn nhiều để lớn nhanh và có thể đánh lại thằng bé kia.

Song việc ấy xong xuôi rồi thì lại có vấn đề khác phát sinh. Thằng bé con anh có tật xấu là hay đái dầm. Buổi tối, nó ngủ với bà. Sáng dậy, sờ thấy giường ướt, bà nó mắng nó: "Cháu xem này, tối qua lại đái dầm rồi!" Nhưng thằng bé luôn trả lời thế này: "Không, cháu không đái dầm, là bà đấy chứ!"

Bố mẹ mắng nó, đánh nó. Mẹ nó nhiều lần bảo nó không được làm vậy nhưng thằng bé vẫn không sửa được tật đái dầm. Ông bố liền tự đặt câu hỏi: "Làm thế nào để sửa được thói quen xấu này của con mình nhỉ?"

Thằng bé muốn gì? Thứ nhất, nó muốn mặc quần áo ngủ giống của bố chứ không phải giống của bà. Bà nó hôm nào cũng bị nó quấy, không ngủ ngon được, bà rất muốn thằng bé sửa được tật này nên rất vui lòng mua cho nó một bộ đồ ngủ khác. Điều thứ hai, nó muốn ngủ riêng một giường. Bà nó cũng không phản đối.

Mẹ nó đưa nó đến cửa hàng bách hoá, bà nháy mắt ra hiệu với cô bán hàng rồi nói: "Chàng trai nhỏ này muốn mua đồ". Cô bán hàng hiểu ý, giả bộ như đứa trẻ là một nhân vật quan trọng: "Cậu muốn mua gì nào?". Cậu bé kiễng chân cho cao lên một chút và trả lời: "Cháu muốn mua

một chiếc giường". Khi nhìn thấy chiếc giường muốn mua, mẹ đứa bé lại ra hiệu cho cô bán hàng. Cô bán hàng nói với thằng bé chiếc giường đáng yêu và hữu dụng như thế nào. Thế là chiếc giường đã được mua về. Tối hôm ấy, chiếc giường đã được chuyển đến. Khi bố về, thằng bé chạy ngay ra cửa và nói lớn: "Bố ơi, lên xem giường con tự đi mua này!". Ông bố lại gần chiếc giường và nói với đứa con: "Con sẽ không lại làm ướt chiếc giường này phải không nào?"

"Không, không, con sẽ không làm vậy đâu!", thằng bé lắc lắc đầu trả lời.

Thằng bé đã giữ lời hứa của nó vì người lớn đã khéo gợi lòng tự ái của nó. Thằng bé không còn đái dầm ra giường nữa, vì đó là giường nó tự đi mua.

Một ông bố khác, cũng là một thành viên trong lớp học của tôi. Anh ta có đứa con gái ba tuổi, không bao giờ nó chịu ăn sáng, mắng mỏ, dỗ dành đều vô hiệu. Đứa trẻ rất thích bắt chước mẹ nó, giống như mình đã là người lớn vậy. Vì thế, một hôm, hai vợ chồng anh cho nó đứng trên một chiếc ghế và để nó tự làm bữa sáng. Đây chính là điều mà đứa trẻ muốn. Trong lúc nó đang làm, ông bố làm như vô tình bước vào. Đứa bé khoe liền: "Bố ơi, xem này, con đang tự nấu bữa sáng đấy". Và bữa sáng hôm ấy, chẳng cần ai phải dỗ dành hay mắng mỏ, đứa bé đã ăn hai bát một cách ngoan ngoãn. Chính vì nó cảm thấy hứng thú với việc này, nó tự thấy mình quan trọng. Với việc tự làm bữa sáng, nó như có cơ hội để thể hiện mình. Một triết gia đã từng nói: "Thể hiện mình là nhu cầu quan trọng nhất trong nhân tính của con người". Vậy, tại sao trong công việc, chúng ta không biết ứng dụng biện pháp tâm lý học tương tự như vậy?

Hãy biết cách khêu gợi lòng ham muốn nhiệt thành của người khác!

Tổng kết: Những kỹ năng cơ bản trong giao tiếp, ứng xử giữa người với người:

Quy tắc 1: Đừng phê bình, trách móc, oán thán người khác.

Quy tắc 2: Khen ngợi một cách thành tâm, chân thực.

Quy tắc 3: Hãy khêu gợi ham muốn của người khác.

Chương II:

SÁU BÍ QUYẾT ĐỂ ĐƯỢC CHÀO ĐÓN Ở MỌI NƠI

1. LUÔN BIẾT THÀNH THẬT QUAN TÂM ĐẾN NGƯỜI KHÁC

Nếu bạn chỉ muốn thu hút sự chú ý của người khác, khiến họ hứng thú với mình thì mãi mãi chúng ta không thể có được những người bạn chân thành. Những người bạn chân thành không thể có được bằng cách đó.

Một người không biết quan tâm đến người khác, không hứng thú gì với người khác chắc chắn sẽ gặp phải rất nhiều trở ngại, khó khăn trong cuộc sống đồng thời cũng gây phiền nhiễu, tổn hại lớn cho những người khác. Tất cả những thất bại của nhân loại đều do những loại người như vậy gây ra.

Tại sao phải đọc cuốn sách này để học cách kết bạn? Tại sao không học kỹ năng này từ một loài động vật kết bạn giỏi nhất trên đời? Đó là ai? Ngày mai, có thể bạn sẽ gặp nó trên đường. Khi bạn đến gần nó khoảng ba mét, nó sẽ vẫy đuôi. Nếu bạn dừng bước, vỗ về nó, nó sẽ nhảy lên và thể hiện với bạn rằng nó thích bạn đến thế nào và bạn thì cũng biết rằng, nó thân mật như vậy chẳng với một dụng

ý gì. Nó chẳng định bán cho bạn một miếng đất, càng không phải vì muốn kết hôn với bạn. Bạn đã bao giờ nghĩ rằng chó là động vật duy nhất mà ta nuôi nó không vì công việc và cuộc sống của mình. Ta nuôi gà để nó đẻ trứng, nuôi bò để vắt sữa, nuôi chim hoàng yến để nghe tiếng hót. Nhưng chó thì chẳng cần phải trả cái giá nào cả, tất cả những gì mà nó có chỉ là "tình yêu thương".

Lúc tôi năm tuổi, bố mẹ tôi mua cho tôi một con chó vàng. Con chó đã đem đến cho tôi những kỷ niệm êm đềm và đẹp đẽ của tuổi thơ. Cứ khoảng 4h30 chiều mỗi ngày, nó lại ngồi trong sân, hướng đôi mắt đẹp của nó ra con đường nhỏ trước nhà, khi nghe thấy tiếng tôi về hoặc chỉ cần nghe thấy tiếng động phát ra từ cái cặp lồng cơm của tôi khi đi qua khu rừng thưa là nó chạy như một mũi tên bắn qua ngọn đồi nhỏ, vừa sủa vừa nhảy cẫng lên mừng đón tôi. Chú chó đã làm bạn với tôi suốt năm năm liền và trong một buổi tối đau buồn mà tôi không thể nào quên được, nó đã bị sét đánh ở chỗ chỉ cách tôi chừng mười mét. Cái chết của nó là câu chuyện buồn nhất thời niên thiếu của tôi.

Con chó của tôi đâu có đọc qua sách tâm lý, nó cũng chẳng cần phải đọc. Nhưng nó lại làm được một điều, quan tâm đến người khác. Kết bạn với một người biết chân thành quan tâm đến người khác hai tháng cũng còn nhiều hơn làm bạn hai năm với một người chỉ muốn người khác quan tâm và hứng thú với mình.

Nhưng tôi và bạn đều biết rằng, có những người cả đời vẫn sai lầm như vậy, luôn muốn được người khác quan tâm và chú ý. Đương nhiên, những người như vậy không bao giờ được toại nguyện.

Một công ty điện thoại ở NewYork đã từng làm một cuộc điều tra, tìm hiểu xem khi gọi điện thoại, người ta hay dùng từ nào nhất. Kết quả điều tra có lẽ bạn cũng đoán ra

được, đó chính là đại từ nhân xưng "Tôi". Trong 500 cuộc điện thoại, từ "Tôi" được dùng tới 3990 lần.

Khi nhìn vào một bức ảnh tập thể có bạn, bạn sẽ nhìn ai trước?

Nếu bạn nghĩ rằng mọi người quan tâm đến bạn và hứng thú với bạn, xin hãy trả lời câu hỏi sau: Nếu tối nay bạn chết, sẽ có bao nhiêu người đến dự đám tang của bạn.

Nếu bạn không quan tâm đến người khác, sẽ chẳng ai quan tâm đến bạn, chúng ta sẽ không bao giờ có được những người bạn chân thành.

Napoleon trong cuộc gặp cuối cùng với Josephine đã nói: "Josephine, ta đã từng là người may mắn nhất trên đời, nhưng lúc này đây, nàng là người duy nhất trên đời mà ta tin tưởng." Trong mắt của các sử gia, Napoleon có thật sự tin tưởng Josephine hay không vẫn còn là một câu hỏi.

Nhà tâm lý học nổi tiếng Alfred Adler trong cuốn sách mang tên "Ý nghĩa của cuộc đời" đã viết: "Một người không biết quan tâm đến người khác, không hứng thú gì với người khác chắc chắn sẽ gặp phải rất nhiều trở ngại, khó khăn trong cuộc sống đồng thời cũng gây phiền nhiễu, tổn hại lớn cho những người khác. Tất cả những thất bại của nhân loại đều do những loại người như vậy gây ra".

Khi còn học ở Đại học New York, tôi có được học một môn tự chọn về truyện ngắn. Khi ấy, có một vị tổng biên tập của một tạp chí nổi tiếng đến diễn thuyết cho chúng tôi nghe. Ông nói, chỉ cần nhặt ra trong vài chục tập truyện ngắn để trên bàn và đọc vài đoạn trong đó, ông có thể phán đoán được tác giả có là người biết yêu độc giả hay không. Nếu tác giả đó không biết yêu, biết chú ý tới độc giả, họ cũng sẽ chẳng thích tác phẩm của anh ta.

Trong quá trình diễn thuyết, vị tổng biên tập này đã

dừng lại hai lần để xin lỗi vì đã đi xa quá chủ đề. Ông nói: "Bây giờ, những điều tôi muốn nói với các bạn giống như những lời mà mục sư nói với các bạn vậy, nhưng đừng quên rằng nếu muốn trở thành một tiểu thuyết gia thành công, trước hết bạn phải hứng thú với người khác".

Nếu bí quyết để viết tiểu thuyết là như vậy, thì áp dụng vào việc đối nhân xử thế, có thể khẳng định, càng cần thiết phải như vậy.

Trong một dịp biểu diễn của ảo thuật gia lừng danh Howard Thurston tại Broadway, tôi có vào phòng hoá trang của ông và nói chuyện với ông suốt buổi tối. Thurston đã 40 năm biểu diễn ảo thuật ở khắp nơi trên thế giới, mê hoặc biết bao khán giả, ước tính có đến 60 triệu người đã từng đến xem ông biểu diễn và ông đã kiếm được tới 2 triệu đô la. Tôi xin ông nói về bí quyết thành công của mình. Ông đã kể về một thời quá khứ của mình. Việc học hành chẳng liên quan gì đến sự thành công của ông. Thuở nhỏ, ông đã từng bỏ nhà đi và trở thành một kẻ phiêu bạt, lang thang, ngủ trên bãi cỏ, trốn vé tàu, xin ăn... Nhờ nhìn ngắm những tấm biển quảng cáo hai bên đường tàu, ông mới biết được vài chữ. Ông có kiến thức về ảo thuật bậc thầy ư? Không, chính ông đã nói với tôi rằng, những sách vở đã xuất bản về ảo thuật có đến hàng trăm cuốn, những người có kiến thức về ảo thuật như ông cũng có hàng chục người. Nhưng ông có hai điều mà những người khác không có được:

Ông có tố chất của người biểu diễn, ông hiểu được tâm lý con người. Mỗi cử chỉ, lời nói, nét cau mày của ông đều là kết quả của sự luyện tập nghiêm khắc, để nó phải trở nên truyền cảm, linh hoạt khiến cho khán giả phải say sưa. Thêm vào đó, ông rất có hứng thú với khán giả. Ông nói với tôi, rất nhiều ảo thuật gia nhìn khán giả và tự nhủ thầm: "Những tên ngốc nghếch kia, ta phải lừa các người

một phen mới được!". Nhưng Thurton thì không như vậy, ông nói với tôi rằng, mỗi lần lên sân khấu, ông đều phải tự căn dặn mình rằng: "Mình phải luôn biết ơn những khán giả tuyệt vời này, chính họ đã mang tới cho mình một cuộc sống thoải mái, mình phải cố gắng hết sức, phải biểu diễn cho thật hay". Mỗi lần bước ra trước khán đài, ông đều tự nhủ: "Mình yêu khán giả, mình yêu khán giả". Liệu có buồn cười, có vô lý không? Điều đó tuỳ bạn suy nghĩ, tôi chỉ muốn đưa ra đây một kỹ năng đối nhân xử thế của một ảo thuật gia trứ danh để các bạn tham khảo mà không bình luận gì thêm.

Cũng nhờ bí quyết này mà tổng thống Theodore Roosevelt có được những thành tựu rực rỡ và rất được mọi người yêu quý. Ngay cả những người phục vụ của ông cũng kính yêu ông. Một người hầu phòng da đen đã viết một cuốn sách về ông, trong đó có một câu chuyện hết sức cảm động:

"Một hôm, vợ tôi hỏi ngài tổng thống con chim đa đa châu Mỹ nó như thế nào bởi vì cô ấy chưa bao giờ nhìn thấy nó cả. Ngài tổng thống đã tỉ mỉ miêu tả về con chim đó cho cô ấy nghe. Một lát sau, trong nhà tôi vang lên tiếng chuông điện thoại, hoá ra là ngài tổng thống gọi tới. Ông muốn báo với vợ tôi rằng, ngoài cửa sổ đang có một con chim đa đa. Nếu nhìn ra cửa sổ, sẽ thấy. Chỉ một sự việc rất nhỏ thôi nhưng cũng thể hiện đủ được cá tính của ngài tổng thống. Bất cứ lúc nào, hễ đi qua căn nhà nhỏ của chúng tôi, cho dù không nhìn thấy chúng tôi, ngài tổng thống cũng cất tiếng chào lớn thân thiết: "Chào Emerson, chào Anny!"

Người chủ nhân như vậy sao không khiến những người làm như chúng tôi tôn kính? Ai có thể không yêu quý ông ấy chứ?

Khi tổng thống Taft đương chức, một hôm, Roosevelt đến Nhà Trắng thăm họ, đúng lúc tổng thống và phu nhân đều đi vắng. Ông đọc tên từng người giúp việc cũ và thân tình hỏi thăm họ. Khi nhìn thấy người đầu bếp nữ tên Alice, ông hỏi chị có còn làm món bánh bột bắp không. Chị Alice nói với ông rằng thỉnh thoảng chị vẫn làm cho những người phục vụ ăn còn ông bà chủ thì không ai ăn cả. Roosevelt lớn tiếng nói: "Họ thật không biết thưởng thức! Khi nào vợ chồng tổng thống về, tôi nhất định sẽ nói với họ như vậy". Chị Alice xếp vài chiếc bánh bột ngô vào đĩa và đem mời Roosevelt. Ông cầm một chiếc mang vào văn phòng ăn và liên tiếp chào hỏi những người làm vườn, lao công. "Ông hàn huyên, trò chuyện với từng người y như trước đây. Một người lao công già đã từng làm việc ở Nhà Trắng 40 năm rưng rưng nói: Đây là ngày duy nhất tôi cảm thấy vui vẻ trong suốt hai năm qua. Đổi ngày này lấy 100 đô tôi cũng không đổi".

Giám đốc đại học Havard, tiến sĩ W. Eliot cũng là người luôn quan tâm, chú ý đến mọi người, vì vậy ông được cả thầy lẫn trò trong trường vô cùng yêu mến.

Một hôm, một sinh viên năm thứ nhất đến xin vay 50 đô la từ quỹ tương trợ sinh viên nghèo do ông quản lý. Sau này cậu ta nói: Sau khi nhận được tiền, tôi vô cùng cảm kích, đang định bước ra khỏi văn phòng thì thầy hiệu trưởng Eliot gọi tôi lại nói: "Em ngồi lại một chút đi, thầy nghe nói ở ký túc xá, em tự nấu cơm ăn. Làm vậy chẳng hại gì cho sức khoẻ nếu em biết lựa chọn món ăn vừa bổ dưỡng lại vừa phải chăng. Hồi còn đi học đại học, thầy cũng làm như vậy". Nghe vậy, tôi cảm thấy rất ngạc nhiên. Thầy nói tiếp: "Em thử làm món thịt hầm chưa? Thịt đem hầm thật nhừ, ăn rất ngon, trước đây thầy cũng hay làm món này". Sau đó, thầy nói tường tận về cách làm món ăn đó cho tôi.

Từ kinh nghiệm của chính bản thân, tôi phát hiện ra rằng nếu chúng ta thành thật quan tâm đến người khác, chúng ta có thể có được sự chú ý và hợp tác của cả những người bận rộn nhất.

Vài năm trước, tôi có mở một lớp dạy viết tiểu thuyết tại Viện nghiên cứu khoa học Brooklyn. Tôi rất mong muốn mời được các tác giả nổi tiếng lúc bấy giờ đến giảng ở lớp của tôi về những kinh nghiệm mà họ đã tích luỹ được. Vì thế tôi đã viết cho mỗi người một bức thư, nói rằng tôi rất ngưỡng mộ những tác phẩm của họ nên hi vọng họ sẽ bớt chút thời gian đến với lớp học của chúng tôi một lần, nói về những kinh nghiệm viết văn và bí quyết thành công của họ. Trên mỗi bức thư đều có chữ ký của 150 học viên. Trong thư, chúng tôi còn viết rằng, chúng tôi biết các ông rất bận, không có thời gian cho việc diễn thuyết, vì thế trong mỗi bức thư, chúng tôi đều kèm theo một trang ghi những vấn đề cần giải thích. Xin họ điền vào rồi gửi lại cho chúng tôi. Họ đã rất thích bức thư ấy. Do vậy, họ đã từ muôn dặm xa xôi đến tận trường chúng tôi để giảng bài.

Tôi cũng đã vận dụng phương pháp này để mời ngài bộ trưởng tài chính thời tổng thống Roosevelt, bộ trưởng tư pháp thời tổng thống Taft đến diễn thuyết cho lớp học của tôi.

Tất cả chúng ta, bất kể là người mổ lợn, người bán bánh mì hay vị hoàng đế ngồi trên ngai vàng đều quý mến những người tôn kính, ngưỡng mộ mình. Như hoàng đế nước Đức Guillaume đệ nhị chẳng hạn. Sau đại chiến thế giới lần thứ nhất, cả thế giới thù ghét ông, coi ông là thủ phạm của cuộc đại chiến. Sau khi phải trốn chạy sang Hà Lan, đến cả chính dân tộc của ông cũng không thèm để ý đến ông. Hàng tỉ người căm hận ông, thậm chí có người đòi phanh thây ông ra làm trăm mảnh. Vậy mà trong đám lửa giận bừng bừng của cả nhân loại ấy lại có một đứa trẻ viết

cho ông một bức thư giản dị và chân thành, chứa chan sự quý mến và ngưỡng mộ. Sau khi đọc xong bức thư, Hoàng đế Guillaume vô cùng cảm động liền mời đứa trẻ đến gặp ông. Đứa nhỏ đã đến cùng với mẹ nó. Sau đó, Hoàng đế và mẹ đứa trẻ đã kết hôn với nhau. Đứa nhỏ đâu đọc qua những loại sách dạy người ta cách kết bạn, cách ảnh hưởng đến người khác, nó sinh ra đã biết làm như vậy.

Nếu muốn kết bạn, hãy vì họ mà làm một số việc nào đó, đừng quản thời gian, công sức, tinh thần. Quốc vương Edouard III trước khi đi thăm Nam Mỹ đã bỏ ra một khoảng thời gian để học tiếng Tây Ban Nha vì muốn có thể trực tiếp nói chuyện được với những người dân bản xứ. Và thực tế, trong chuyến đi Nam Mỹ đó, ông đã được những người dân ở đây chào đón nhiệt liệt.

Đã từ lâu rồi, tôi rất chú tâm vào việc ghi nhớ sinh nhật của bạn bè. Tôi đã làm việc ấy như thế nào? Đương nhiên, tôi chẳng tin gì vào những kiến giải của khoa chiêm tinh học nhưng khi gặp bạn bè, tôi hỏi họ rằng họ có tin sinh nhật có ảnh hưởng đến tính cách, cá tính của mỗi người. Sau đó, tôi hỏi ngày sinh của họ. Nếu họ nói đó là ngày 24 tháng 11, tôi liền cố gắng ghi nhớ và đợi khi anh ta quay người đi, tôi liền lén ghi tên họ, ngày sinh của họ lại rồi về nhà, tôi chép nó vào cuốn sổ tay.

Mỗi dịp đầu năm, tôi đánh dấu những sinh nhật ấy lên một cuốn lịch bàn. Mỗi lần sinh nhật ai, tôi lại gửi tặng họ một tấm thiệp mừng hoặc gọi điện chúc mừng họ. Các bạn tôi đều hết sức vui mừng. Ngoài những người thân của họ, tôi là người duy nhất trên đời ghi nhớ ngày sinh của họ.

Nếu muốn gây được thiện cảm, hãy luôn niềm nở, nhiệt thành với mọi người, ngay cả trong giao tiếp điện thoại cũng vậy. Hãy nói bằng giọng nói vui vẻ và đừng quên chào hỏi. Công ty điện thoại New York đã từng tổ chức một lớp

đào tạo nhân viên phân phối điện thoại. Đi kèm với câu nói: "Xin cho biết số máy" luôn là câu "Rất hân hạnh được phục vụ quý khách!". Sau này, khi nghe điện thoại, chúng ta cũng đừng quên điều này.

Nguyên tắc này có áp dụng hiệu quả trong thương mại được không? Tôi có thể dẫn ra đây rất nhiều ví dụ, song để không lãng phí thời gian, tôi chỉ chọn ra hai ví dụ tiêu biểu.

Walters làm việc tại một ngân hàng nổi tiếng của thành phố New York. Anh được giao nhiệm vụ dò la báo cáo bí mật về tình hình nghiệp vụ của một công ty khác. Walters có quen một ông giám đốc hiểu rất rõ về tình hình công ty ấy nên đến gặp ông ta để xin tài liệu. Khi đã vào phòng làm việc của ông giám đốc ấy, một gái trẻ bỗng thò đầu vào và nói với ông ấy rằng hôm nay không có con tem nào đẹp cho ông cả. Vị giám đốc đó gật đầu rồi quay sang giải thích với Walters rằng ông đang sưu tập tem cho đứa con trai 12 tuổi của mình. Walters ngồi xuống và nói về công việc của mình nhưng vị giám đốc kia trả lời một cách mơ hồ và rụt rè như không muốn liên lụy. Cuộc nói chuyện chẳng đi tới đâu.

Walters cũng là một học viên trong lớp của tôi. Anh nói: "Tôi thật sự chẳng biết làm gì. Sau đó, tôi chợt nhớ ra lời cô thư ký nói với ông ấy. Tem, đứa con trai 12 tuổi, tôi cũng nhớ ra rằng ở bộ phận đổi ngoại tệ của ngân hàng chúng tôi thường có tem từ các nước trên khắp thế giới, có rất nhiều loại tem hiếm, bình thường khó kiếm được. Nay đúng là có cơ hội để tận dụng.

Chiều ngày hôm sau, tôi lại đến thăm vị giám đốc kia và chuyển lời tới ông ấy rằng tôi có rất nhiều tem, muốn tặng cho con trai ông ấy. Bạn thử nói xem, liệu tôi có được đón tiếp hồ hởi không chứ? Đương nhiên rồi, ông ấy bắt tay tôi rất chặt, mặt mày rạng rỡ. Ông ấy xem đi xem lại

những con tem và lặp đi lặp lại: "Thằng George nhà tôi sẽ thích con tem này lắm cho mà xem, con này càng đẹp, con này rất hiếm..."

Chúng tôi nói chuyện đến nửa tiếng đồng hồ về tem. Ông ấy còn cho tôi xem cả ảnh của con trai mình. Sau đó, không cần tôi phải mở miệng, ông bỏ ra cả tiếng đồng hồ để cung cấp cho tôi những tài liệu mà tôi cần. Sau khi đã nói hết những điều bản thân ông biết, ông còn gọi các nhân viên của mình đến hỏi han và còn gọi vài cú điện thoại để hỏi các bạn của ông. Tôi đã thực sự thu được rất nhiều điều".

Một ví dụ khác nữa.

Knaphne là một nhân viên bán hàng của một công ty than tại Philadenphia. Đã nhiều năm nay, anh ta muốn bán than cho một công ty bách hoá liên doanh nhưng công ty này trước sau một mực không mua than của công ty anh mà lại mua của một công ty khác ở ngoại ô. Anh ta càng không thể bỏ qua được vì mỗi lần vận chuyển than đều đi qua trước cửa văn phòng của anh. Vì sự việc này, Knaphne đã rất tức giận và nặng lời chỉ trích những công ty liên doanh trong một buổi diễn thuyết của lớp tôi. Nói vậy thôi nhưng Knaphne vẫn không cam tâm, tại sao lại không thể lay chuyển được công ty liên doanh kia chứ? Tôi khuyên anh ta thử nghiệm một biện pháp thế này. Tôi chia lớp diễn thuyết của mình thành hai nhóm, triển khai một cuộc tranh luận với chủ đề "Sự phát triển của những công ty bách hoá đối với đất nước - hại nhiều hơn lợi".

Đúng theo đề nghị của tôi, Knaphne tham gia vào nhóm phản đối. Anh đồng ý biện hộ cho công ty đó. Sau đó, tôi yêu cầu anh đi gặp người phụ trách công ty không chịu mua than từ chỗ anh.

Khi gặp phụ trách của công ty liên doanh kia, Knaphne

nói với ông ta thế này: "Tôi không đến đây để yêu cầu các ông mua than của chúng tôi mà có một việc muốn nhờ ông giúp". Sau khi giải thích rõ lý do của việc ghé thăm, Knaphne nói tiếp: "Vì tôi không tìm ra ai ngoài ông có thể cung cấp cho tôi những tài liệu này. Tôi rất muốn chiến thắng trong cuộc tranh luận, hi vọng ông có thể cung cấp cho tôi những tài liệu có liên quan". Knaphe kể lại tình hình thế này:

Tôi chỉ xin gặp người phụ trách ấy một phút thôi. Sau khi chuyển lời, ông ấy mới chấp nhận gặp tôi. Sau khi tôi nói rõ mục đích đến thăm, ông ấy mời tôi ngồi. Cuối cùng, chúng tôi nói chuyện đến một tiếng bốn mươi bảy phút đồng hồ. Ông ta còn gọi điện cho một nhân viên cao cấp, người đã từng viết một cuốn sách về các công ty bách hoá liên doanh. Ông ấy còn viết thư đi khắp nơi và giúp tôi tìm được rất nhiều tài liệu về mặt này.

Ông ấy cho rằng tôn chỉ của công ty ông ấy là phục vụ xã hội, ông rất mãn nguyện và tự hào về công việc của mình. Khi nói về điều đó, hai mắt ông sáng rực lên. Còn đối với tôi, phải thừa nhận tôi đã được mở rộng tầm mắt, khiến tôi thay đổi cách nghĩ ban đầu.

Khi tôi ra về, ông tiễn tôi ra tận cửa, vỗ vai tôi, chúc tôi thành công trong cuộc tranh luận. Cuối cùng, ông nói: "Đến cuối mùa xuân, tôi sẽ sang thăm anh, tôi muốn đặt mua than từ công ty anh".

Việc này đối với tôi đúng là chuyện kỳ diệu, tôi không hề đề cập đến, cũng không hề yêu cầu ông ta nhưng tự ông ta đã muốn mua than của công ty tôi. Đó chính là vì tôi đã thể hiện sự quan tâm, chú ý, hứng thú với công việc của ông ta. Cái mà tôi có được sau hai tiếng đồng hồ đó còn nhiều hơn suốt mười năm qua. Nguyên nhân chính là vì trước đây tôi chỉ quan tâm đến bản thân tôi và việc bán than của tôi còn bây giờ, tôi đã quan tâm đến bản thân ông

ấy và công việc thiết thân của ông ấy.

Điều mà Knaphne phát hiện ra không phải là một chân lý mời mẻ. Hai trăm năm trước ngày Chúa giáng sinh, một nhà thơ La Mã, Publius Syrus đã nghiệm ra rằng: "Muốn người khác quan tâm đến mình, trước hết hãy biết quan tâm đến người khác".

Do vậy, muốn được người khác yêu quý, bạn hãy ghi nhớ quy tắc này:

Hãy chân thành quan tâm đến người khác

2. GIÁ TRỊ CỦA NỤ CƯỜI

Nếu bạn muốn người khác vui vẻ, hào hứng đón tiếp bạn, trước hết hãy có thái độ như vậy với họ.

Hành vi được quy định bởi cảm xúc của một con người. Song trên thực tế, hành vi và cảm xúc không phải lúc nào cũng nhất thiết đồng hành. Vì vậy, khi nào bạn cần vui, có thể buộc bản thân phải vui.

Gần đây, trong một lần dự tiệc ở New York, tôi gặp một vị phu nhân vừa được thừa kế một tài sản lớn. Bà ta có vẻ rất muốn để lại một ấn tượng tốt đẹp, vui vẻ cho mọi người. Bà ta đã bỏ ra rất nhiều tiền để mua áo lông thú, vàng ngọc song lại chẳng chú ý gì đến nét mặt của mình, cái vẻ mặt khó đăm đăm và ích kỷ. Bà ta không hiểu rằng điều mà đàn ông ngưỡng mộ chính là cái khí chất, thần thái chứ không phải là những lụa là, gấm vóc và trang sức đắt tiền kia.

Có lần, tôi đã bỏ cả buổi chiều để đến thăm Maurice Chevalier, một danh ca tầm cỡ thế giới. Thú thực là tôi hơi thất vọng. Tôi không ngờ ông ta lại là người ủ rũ, lầm lì như vậy, mãi cho đến khi ông ấy bỗng nhiên mỉm cười, không khí dường như thay đổi hẳn, nụ cười như tia nắng xuyên qua đám mây mù. Nếu không có nụ cười ấy, có lẽ Chevalier vẫn còn đang là một anh thợ mộc ở Pari như bố và các anh em của mình.

Khi nhìn một bộ mặt thuỗn dài, khó đăm đăm, bạn có cảm giác gì? Tôi tin chắc mỗi người trong chúng ta đều đã trải qua. Một khuôn mặt u ám chẳng khác gì đám mây đen trong một ngày ảm đạm, khiến người ta cảm thấy ngạt thở.

Trái lại, một khuôn mặt tươi tắn, đầy thiện ý thể hiện được nội tâm của bạn và lập tức gây được thiện cảm với người tiếp xúc. Nụ cười mang lại sự chan hoà, ấm áp, đem tới không khí vui tươi, lan toả được nội tâm đẹp đẽ của bạn.

Franklin Bettger là một tay cao thủ trong lĩnh vực bán bảo hiểm nhân thọ ở Mỹ, có thu nhập cao tới hàng triệu đô la. Bí quyết của ông ta chính là khuôn mặt với nụ cười khiến người ta không thể từ chối. Khuôn mặt gây thiện cảm ấy không phải bẩm sinh mà có mà do ông khổ luyện một thời gian dài mới có được.

Bettger vốn là một ngôi sao bóng chày. Đến năm 40 tuổi, suy yếu về thể lực nên ông bị buộc phải nghỉ thi đấu và chuyển sang nghề bán bảo hiểm. Nghe lời khuyên của vị giám đốc, Bettger cố rèn giũa cho mình một khuôn mặt luôn tươi tắn. Mỗi ngày, lúc ở nhà, ông luôn cất tiếng cười lớn hàng trăm lần khiến những người hàng xóm cứ nghĩ rằng ông thất nghiệp nên hoá dở hơi. Để tránh sự hiểu lầm, ông đành trốn trong toalet để luyện cười.

Sau một thời gian rèn luyện, ông đến gặp vị giám đốc

nhưng ông giám đốc nói: "Vẫn chưa được". Bettger không chán nản, vẫn kiên trì luyện tập. Ông sưu tập những hình ảnh của những người nổi tiếng có nụ cười đẹp dán khắp nhà để lúc nào cũng có thể quan sát và học tập. Ông còn mua một tấm gương cao bằng người lắp trong toalet, mỗi lần đi vào đó ông tập cười ba lần. Sau một thời gian, ông lại đến tìm ông giám đốc, vị giám đốc lạnh nhạt nói: "Khá hơn một chút nhưng vẫn chưa đủ để thu hút được người khác".

Bettger không chịu thua, về nhà tiếp tục tăng cường khổ luyện. Một hôm, trên đường đi tản bộ, Bettger gặp một người quen cũ và nở nụ cười với anh ta. Người ấy nói rằng: "Bettger này, trông anh có vẻ khác xưa nhiều đấy!". Câu nói này khiến Bettger tăng thêm lòng tự tin. Ông liền đến gặp giám đốc của mình một lần nữa. Ông ta nói: "Có khác, nhưng vẫn chưa phải một nụ cười xuất phát từ nội tâm".

Bettger vẫn không đầu hàng, lại một thời gian khổ luyện nữa qua đi và cuối cùng ông ta khổ luyện thành công, tạo ra cho mình một nụ cười xuất phát từ nội tâm và thánh thiện như nụ cười của một đứa trẻ, một nụ cười đáng giá hàng triệu đô la.

Hành động của một người thể hiện nhiều hơn những lời nói của họ. Khi bạn cười với một ai đó có nghĩa bạn đang nói với người đó rằng: "Tôi mến bạn, tôi rất vui mừng khi được gặp bạn..."

Tại sao con người lại yêu quý loài chó? Tôi tin rằng nguyên nhân cũng tương tự như vậy. Hãy xem chúng thích gần gũi với bạn đến thế nào, khi nhìn thấy bạn, chúng vui mừng một cách rất tự nhiên thế nào, chính điều đó khiến ta thấy yêu mến chúng.

Nhưng những nụ cười giả tạo thì sao?

Nụ cười phải xuất phát từ nội tâm chân thật. Những cái

cười nhếch mép, cười nhe răng như một cái máy nhạt nhẽo cái kiểu "da cười thịt không cười" chẳng thể lừa được ai và chỉ khiến người ta khó chịu.

Trưởng phòng nhân sự của một công ty bách hoá lớn tại New York nói với tôi rằng ông thà thuê một cô bán hàng dù chưa tốt nghiệp tiểu học nhưng có nụ cười dễ thương còn hơn là thuê một tiến sĩ triết học với bộ mặt lạnh như băng.

Một ông chủ tịch hội đồng quản trị một công ty cao su lớn của Mỹ cho tôi hay, theo quan sát của ông, một người có thành công trong sự nghiệp hay không chính là do anh ta có hứng thú với công việc của mình không. Ông nói: "Một số người khi bắt đầu một công việc nào đó ôm một niềm hi vọng và sự hứng thú rất lớn nên nhanh chóng có được một số thành tựu nhất định, nhưng khi anh ta đã cảm thấy ngán ngẩm công việc ấy, không còn niềm hứng thú ban đầu nữa, công việc của anh ta dần dần giảm hiệu quả và cuối cùng là thất bại".

Nếu muốn người khác tiếp đãi bạn một cách vui vẻ, hào hứng, trước hết, bạn hãy dùng thái độ ấy để đối đãi họ. Tôi đã từng kiến nghị với hàng ngàn thương gia là học viên trong lớp diễn thuyết của tôi rằng mỗi thời khắc trong một ngày, hãy luôn biết nở nụ cười với những người mà bạn gặp, rồi một tuần sau, hãy quay lại lớp học và nói xem hiệu quả đạt được như thế nào?

Steinhardt, một nhà kinh doanh cổ phiếu ở thị trường chứng khoán New York đã viết cho tôi một bức thư, ông nói tình hình của ông rất đặc biệt nhưng thực tế, đó cũng là một trường hợp thường thấy. Bức thư của ông thế này:

"Tôi kết hôn đã 18 năm rồi và trong suốt thời gian đó, từ lúc ngủ dậy cho đến khi đi làm, tôi hiếm khi cười nói với vợ mình.

Nghe lời khuyên của ông, tôi đã thử cười nói trong một

tuần xem sao. Sáng hôm sau, trong lúc chải đầu, nhìn thấy bộ mặt khó đăm đăm của mình trong gương, tôi tự nhủ: Từ hôm nay, mình phải vứt bỏ bộ mặt này và thay vào đó là một khuôn mặt tươi cười rạng rỡ. Khi ngồi vào bàn ăn sáng, tôi nở một nụ cười và chào nhà tôi.

Ông đã từng nói với tôi rằng điều đó sẽ làm cô ấy rất ngạc nhiên nhưng sự thực là ông đã đánh giá quá thấp phản ứng của cô ấy. Lúc đó, cô ấy đã kinh ngạc đến sững người. Tôi có thể tưởng tượng được cô ấy sung sướng đến mức độ nào. Đó chính là điều mà nhà tôi đã vô cùng mong đợi. Vâng, đúng vậy, hai tháng nay, cuộc sống gia đình tôi đã hoàn toàn thay đổi.

Bây giờ, khi đến văn phòng làm việc, gặp người gác thang máy, người lau dọn vệ sinh... tôi đều nở nụ cười và chào họ. Ở sàn giao dịch, tôi cười cả với những người mà tôi chẳng hề quen biết.

Chẳng bao lâu, tôi phát hiện, ai nhìn thấy tôi cũng nhoẻn miệng cười. Với những người đến tìm tôi để tố khổ, tôi tiếp họ với thái độ ôn tồn và quan tâm khiến nỗi khổ của họ như trở nên dễ giải quyết hơn. Chính nụ cười đã đem đến tiền của cho tôi, rất nhiều là đằng khác.

Tôi cùng thuê văn phòng với một người nữa. Anh ta có thuê một nhân viên trẻ tuổi rất dễ thương. Anh ta dần dần có cảm tình với tôi. Tôi vô cùng tự hào và đắc ý vì thành công của mình nên đã nói cho anh ta biết về bài học giao tiếp, ứng xử của mình. Cậu thanh niên ấy đã nói, khi mới đến đây, anh ta đã nghĩ rằng tôi là một người khó gần, tính cách rất khó chịu. Nhưng thời gian gần đây, anh ta đã hoàn toàn thay đổi ấn tượng về tôi. Anh ta nói, anh ta rất thích nhìn thấy tôi cười.

Tôi cũng thay đổi cả thói quen hay phê bình, mắng mỏ người khác trước đây của mình và thay vào đó là những lời

khen ngợi, động viên, khích lệ. Tôi không bao giờ nói tôi cần gì nữa mà luôn cố lắng nghe và tiếp thu quan điểm của người khác. Những điều đó đã thay đổi cả cuộc sống của tôi. Bây giờ, tôi đã là một người khác hẳn, một người vui vẻ hơn và giàu có hơn".

Xin bạn hãy nhớ rằng đây là bức thư của một nhà kinh doanh cổ phiếu, một người thông minh tuyệt đỉnh nên mới có thể trụ được ở một nghề khó khăn đến mức 100 người thì có đến 99 người thất bại.

Bạn có thể sẽ nói, nếu tôi không thể cười được thì làm thế nào? Bạn hãy thử hai cách sau đây:

Thứ nhất, hãy bắt mình phải cười. Khi bạn chỉ có một mình, hãy huýt sáo hay cất tiếng hát, bạn sẽ thấy vui lên. Giáo sư William James của trường đại học Havard nói:

"Hành vi tưởng chừng như theo sau tư tưởng, cảm xúc của một con người. Song trên thực tế, hành vi và cảm xúc đồng thời phát động. Vì vậy, khi nào bạn muốn vui, có thể dùng hành động để khiến bản thân phải vui".

"Mọi người đều muốn biết làm thế nào để tìm được niềm vui. Có lẽ có một con đường có thể dẫn bạn tới đó. Hãy cho bản thân bạn biết rằng, niềm vui xuất phát từ nội tâm của bạn chứ không thể tìm kiếm ở bên ngoài".

Bất kể bạn là ai, bạn ở nơi nào, bạn có những gì... chỉ cần bạn muốn vui, bạn sẽ có thể vui. Có một ví dụ thế này:

Có hai người, địa vị ngang nhau, làm cùng một nghề và thu nhập bằng nhau nhưng một người luôn vui vẻ còn người kia lúc nào cũng ủ rũ. Nguyên nhân là gì vậy? Câu trả lời thật đơn giản, đó là do nội tâm của họ khác nhau.

Shakespear - đại văn hào Anh từng nói: "Không có gì tốt mà cũng chẳng có gì xấu, hạnh phúc hay đau khổ là do tư tưởng của chúng ta tạo ra".

Lincoln có lần nói rằng nhiều người trong chúng ta biết an phận mà được sung sướng. Ông nói có lý và gần đây, tôi đã tìm được một dẫn chứng xác đáng chứng minh điều đó.

Một hôm, khi đang đi trên những bậc thang bằng đá ở ga New York, tôi gặp một nhóm khoảng 30 đến 40 đứa trẻ tàn tật, chúng đi lại rất khó khăn, có đứa phải lết bết leo lên, có đứa phải chống nạng, có đứa phải có người bế lên, nhưng chúng vẫn vui vẻ cười giòn tan. Điều đó khiến tôi rất kinh ngạc.

Sau đó, tôi tìm gặp những người coi sóc chúng và hỏi về điều này. Họ cho tôi biết: "Đúng vậy, khi biết mình bị tàn tật, chúng đều rụng rời, đau khổ, nhưng khi cảm giác ấy đã qua đi, chúng cam lòng với định mệnh và tự đi tìm những thú vui cho mình. Bây giờ, chúng có lẽ còn vui vẻ hơn những đứa trẻ bình thường khác.

Tôi kính phục những đứa trẻ đó. Chúng đã cho tôi một bài học mà tôi ghi nhớ suốt đời.

Chúng ta hãy xem lời khuyên của giáo sư Albert Hubbard và đừng quên thực hiện nó vì đọc suông thì chẳng ích gì.

"Khi bước ra khỏi nhà, hãy ngẩng đầu lên, đưa cằm ra phía trước, ưỡn ngực và hít căng lồng ngực bầu không khí trong lành, hãy mỉm cười chào mọi người và siết tay những người quen biết, đừng mất thời giờ nghĩ đến kẻ thù hay những điều không vui vẻ.

Hãy vạch ra trong đầu bạn những mục tiêu, những việc làm mà bạn hứng thú và sau đó hãy thẳng tiến tới những lý tưởng đó. Khi bạn đã thực sự chuyên tâm vào một mục đích, một công việc mà bạn yêu thích thì dần dần, bạn sẽ phát hiện ra những khát vọng đó đều đã nằm trong tầm tay của bạn.

Hãy luôn tưởng tượng mình là một người giỏi giang

trong công việc, thành thực với mọi người, có ích cho xã hội. Khi trong đầu đã có suy nghĩ như vậy, tự khắc bạn sẽ tìm cách thay đổi mình từng phút từng giờ để biến mình thành mẫu người như vậy. Bạn cần biết rằng, tư tưởng có một sức mạnh ghê gớm vô cùng. Rất nhiều việc thành công được là do yếu tố tư tưởng và khát vọng. Một mong muốn và khát vọng chân thành sẽ luôn ứng nghiệm. Khi bạn muốn có được thành tựu gì, hãy khắc sâu, nuôi dưỡng ý niệm đó trong đầu bạn, bạn sẽ thành công. Hãy mang một khuôn mặt tươi tắn, ngẩng cao đầu, chúng ta sẽ là những chủ nhân của ngày mai".

Người Trung Quốc cổ đại thật khôn ngoan, họ có một câu cách ngôn mà tôi nghĩ chúng ta nên cắt ra và dán lên mũ của mình: "Người nào không biết mỉm cười, đừng nên mở cửa hàng".

Cũng bàn về cửa hàng, ông Fletcher trong một tờ quảng cáo dán tại cửa hàng của mình vào dịp Noel đã viết thế này:

Giá trị của nụ cười:

Nụ cười chẳng tốn hao gì mà lợi ích lại thật nhiều.

Nó không làm nghèo người ban phát nó nhưng lại làm giàu cho người nhận nó.

Nó chỉ nở trong khoảnh khắc nhưng có khi làm người ta ghi nhớ suốt đời.

Kẻ giàu cũng không thể không cần đến nó còn người nghèo thì coi nó là cái vốn vô tận.

Nụ cười đem đến hạnh phúc trong gia đình, thiện cảm trong làm ăn và là dấu hiệu của tình bạn.

Nó là sự nghỉ ngơi cho người mệt nhọc, là ánh bình minh cho kẻ ngã lòng, là nắng ấm cho kẻ u buồn và là thuốc mầu nhiệm nhất của tạo hoá để chữa lo âu.

Nụ cười không thể mua, không thể xin, không thể mượn càng không thể ăn trộm được. Nếu ta khư khư giữ nó thì nó chẳng có giá trị gì nhưng nếu ta cứ dùng nó một cách phung phí thì giá trị của nó lớn vô cùng.

Trong những phút giây cuối cùng của đêm Noel, nếu các nhân viên bán hàng của chúng tôi vì quá mệt nhọc mà quên tặng các bạn một nụ cười, xin bạn hãy mỉm cười với họ vì người nào không còn có lấy một nụ cười để tặng cho người khác thì người đó hơn ai hết rất cần nhận được một nụ cười.

Vì thế, nếu muốn mọi người yêu quý bạn, hãy nhớ nguyên tắc thứ hai: Nụ cười

3. GHI NHỚ TÊN HỌ CỦA NGƯỜI KHÁC - VIỆC LÀM NHỎ NHƯNG Ý NGHĨA LỚN

Khi bạn có thể nhớ và gọi tên ai đó một cách tự nhiên, điều đó đã thể hiện rằng bạn rất tôn trọng quan tâm đến người ấy. Ngược lại, nếu bạn quên tên một ai đó hoặc gọi nhầm tên anh ta thì không những khiến anh ta không vui mà đó cũng là một tổn thất cho chính bạn.

Mọi người đều coi trọng tên họ của mình, cố tìm cách để tên tuổi của mình được truyền bá thậm chí có người chấp nhận trả bất cứ giá nào vì điều đó.

Năm 1898, ở một làng nhỏ thuộc New York đã xảy ra một tấm bi kịch. Một đứa nhỏ trong làng qua đời, người trong làng thương tiếc đều đến tiễn đưa. Trong đó có Joe

Farley. Khi ra chuồng tháo ngựa, con ngựa bị buộc ở đó quá lâu nay được tháo dây nên lồng hai chân trước lên, Joe bất cẩn nên ngã ngựa mà chết. Thế là tuần ấy, người trong làng phải dự hai đám tang liên tiếp nhau.

Joe Farley qua đời bỏ lại một người vợ goá và ba đứa con côi cút cùng vỏm vẹn vài trăm đô la tiền bảo hiểm. Đứa con cả của anh, Jim Farley mới vừa tròn 10 tuổi đầu, phải đi làm thuê ở một lò gạch, đi lấy bùn, đóng gạch rồi đem phơi, không có thời gian và tiền bạc để đi học nhưng nhờ tư chất Ailen bẩm sinh của mình, mọi người vẫn yêu quý, muốn kết bạn với cậu. Dần dần, cậu bé hình thành được cho mình một khả năng đặc biệt, đó là khả năng ghi nhớ tên người khác.

Dù chưa học qua bậc tiểu học nhưng đến năm 46 tuổi, Jim Farley đã được người ta phong tặng cho bốn học vị danh dự, từng giữ chức chủ tịch uỷ ban thường trực của Đảng Dân chủ, bộ trưởng bộ bưu chính.

Có một lần, tôi đã ghé thăm ngài Farley và hỏi ông về bí quyết thành công của ông. Ông đáp gọn lỏn: "Nai lưng ra mà làm việc". Tất nhiên tôi không thoả mãn với câu trả lời này nên lắc đầu nói: "Ngài Jim, đừng đùa tôi nữa!". Ông hỏi lại tôi: "Thế anh nghĩ nguyên nhân tôi thành công là gì?".

Tôi đáp: "Tôi nghe nói, ngài có khả năng thuộc tên cả mười ngàn người".

Ông lắc đầu phản đối: "Không, ông nhầm rồi! Tôi có thể thuộc được tên của khoảng 50 ngàn người kia".

Đừng kinh ngạc về điều này, chính nhờ khả năng đặc biệt đó, Jim Farley đã giúp Franklin D. Roosevelt vào được Nhà Trắng.

Trong những năm còn làm nhân viên bán hàng cho

một công ty, Jim Farley còn đảm đương cả chức bí thư tại làng của mình. Ông dần hình thành cho mình một thói quen nhớ tên người khác, một phương pháp để ghi nhớ.

Phương pháp của ông rất đơn giản. Mỗi lần gặp gỡ với một người mới quen, ông đều hỏi rõ tên tuổi, gia đình, nghề nghiệp và quan điểm chính trị của người đó rồi ghi nhớ trong đầu. Lần sau gặp lại người ấy, cho dù đã vài năm qua đi, ông vẫn có thể vỗ vai và hỏi han về vợ con anh ta, thậm chí hỏi thăm về hoa cỏ, cây cối trong vườn nhà anh ta. Vậy thì tới đâu ông cũng có bạn hữu, điều đó có gì là lạ.

Vài tháng trước khi Roosevelt tranh cử tổng thống, mỗi ngày, Jim viết tới hàng trăm bức thư cho bạn bè, người quen ở khắp nơi. Sau đó, ông tiến hành cuộc hành trình trong 19 ngày, qua 20 bang, 12 nghìn cây số. Ông không chỉ đi tàu hoả mà còn đi bằng xe ngựa, xe hơi, tàu thuỷ...Đến mỗi nơi, ông lại tìm những người quen, bạn bè, cùng họ ăn sáng hoặc ăn trưa, uống trà hoặc ăn tối và đem hết tâm can ra để bàn bạc thiệt hơn với họ rồi lại nhanh nhanh chóng chóng tiếp tục hành trình của mình.

Khi trở về, Jim viết thư ngay cho những người bạn của mình và nhờ họ gửi giúp danh sách tất cả những người đã tham gia vào các cuộc nói chuyện của ông. Tất cả những người trong cái danh sách dài vô tận ấy đều nhận được thư với lời lẽ thân mật và lễ độ của Jim.

Jim sớm phát hiện ra một điều rằng, người bình thường bao giờ cũng cảm thấy cái tên của mình là quan trọng và đáng quan tâm đến hơn hết thảy những cái tên khác. Khi bạn có thể nhớ và gọi tên ai đó một cách tự nhiên, điều đó đã thể hiện rằng bạn rất tôn trọng quan

tâm đến người ấy. Ngược lại, nếu bạn quên tên một ai đó hoặc gọi nhầm tên anh ta thì không những khiến anh ta không vui mà đó cũng là một tổn thất cho chính bạn.

Hồi tôi tổ chức một lớp diễn thuyết ở Pari, có một lần phải soạn giấy mời gửi tới những người Mỹ ở Pari. Tôi có thuê một người Pháp đánh máy. Trình độ tiếng Anh của anh ta không được tốt nên khi đánh tên họ đã có những nhầm lẫn. Có một vị giám đốc một ngân hàng Mỹ tại Pari đã gửi một bức thư trách móc tôi vì viết nhầm tên họ của ông.

Andrew Carnegie đã thành công như thế nào? Tại sao ông được người ta gọi là "Vua thép" trong khi những nhân viên dưới quyền ông ta có biết bao người còn hiểu biết hơn ông về chế tạo thép? Bí quyết chính là ở chỗ Andrew biết cách đối đãi với mọi người như thế nào. Từ rất sớm, ông đã biểu hiện tài năng đặc biệt trong phương diện tổ chức và lãnh đạo. Từ năm mười tuổi, ông đã phát hiện ra rằng, mọi người - ai cũng rất coi trọng tên họ của mình và ông đã biết lợi dụng điều mình phát hiện ra đó.

Đây là một chi tiết trong hồi ức của ông về thời niên thiếu: Hồi ấy, mấy đứa nhỏ trong làng ông bắt được một con thỏ. Đó là một con thỏ cái và chẳng bao lâu, con thỏ ấy đẻ ra một đàn thỏ con. Nhưng bọn trẻ không biết tìm đâu ra thức ăn cho thỏ con. Cậu bé Andrew đã nghĩ ra một cách rất thông minh. Ai tìm được thức ăn cho thỏ, sẽ lấy tên người đó đặt cho thỏ con. Biện pháp ấy đã có hiệu quả rất thần diệu. Điều này khiến Andrew mãi mãi không quên.

Nhiều năm sau, ông kinh doanh trong rất nhiều lĩnh vực, ứng dụng những cách làm tương tự như vậy và kiếm được hàng triệu đô la. Khi muốn bán đường ray cho cục đường sắt Pensylvania, ông lấy tên của ông cục trưởng đặt

tên cho nhà máy sản xuất đường ray của mình. Bạn thử đoán xem, cục đường sắt ấy sẽ mua đường ray của ai chứ?

Khi George Pullman và Andrew Carnegie tranh nhau độc quyền chế tạo những toa xe lửa có giường ngủ, hai bên chỉ trích lẫn nhau, đua nhau giảm giá thành khiến lợi nhuận gần như không có.

Một buổi tối, Andrew gặp Pullman tại một khách sạn. Ông đã nói thế này: "Chào ngài, ngài có nghĩ là hai chúng ta đều đang ngu xuẩn bán rẻ chính mình không?". Pullman hỏi lại: "Ông nói vậy là có ý gì?".

Carnegie bèn đề xướng với Pullman việc hợp hai công ty lại làm một, ông dùng những lời lẽ khôn ngoan, vạch rõ những lợi ích chung của việc liên kết. Pullman rất chú ý lắng nghe nhưng chưa hoàn toàn bị thuyết phục. Cuối cùng, Pullman hỏi: "Ông dự định đặt tên cho công ty mới là gì?". Nhớ lại biện pháp kiếm thức ăn cho thỏ, Andrew lập tức trả lời: "Đương nhiên là Công ty Pullman rồi". Hiệu quả tức thì. Nét mặt ông Pullman tươi hẳn lên, ông nói: "Vào phòng tôi, chúng ta sẽ bàn bạc thêm". Cuộc thương lượng đó đã viết lên một trang sử mới cho giới kinh doanh ở Mỹ.

Chính trí nhớ đặc biệt và sự tôn trọng tên họ người khác là bí quyết khiến Andrew Carnegie trở thành một nhà lãnh đạo tầm cỡ. Ông luôn tự hào vì mình có khả năng nhớ tên được một số đông các nhân viên, công nhân của mình. Ông thường nói một cách đắc ý rằng khi ông đích thân điều hành công ty thì không bao giờ có chuyện bãi công hay gây rối gì xảy ra.

Tương tự như vậy, Paderewsky - một nghệ sĩ dương cầm nổi tiếng cũng rất được lòng người đầu bếp da đen phục vụ trong toa xe riêng của mình nên mỗi lần ông đi diễn về, người đầu bếp ấy luôn nấu riêng cho ông một món ăn đêm đặc biệt. Tại sao người đầu bếp da đen đó lại yêu quý ông

đến vậy? Là vì Paderewsky luôn gọi ông là "Ông Copper" một cách trang trọng.

Mọi người đều coi trọng tên họ của mình, cố tìm cách để tên tuổi của mình được truyền bá thậm chí có người chấp nhận trả bất cứ giá nào vì điều đó. Barum là người keo bẩn có tiếng nhưng chỉ vì không có con nối dõi mà cũng dám bỏ ra 20 ngàn đô để thằng cháu ngoại chịu theo họ ông.

Hai trăm năm trước, những người lắm tiền thường biếu tiền cho các văn sĩ để họ viết tên mình trên chỗ đề tặng của tác giả.

Các viện bảo tàng, thư viện sở dĩ sưu tập được nhiều sách báo, hiện vật quý như vậy là nhờ rất nhiều người giàu có đem biếu đồ hoặc quyên góp để lưu danh mãi mãi. Nhà thờ, đền chùa cũng vậy, những người bỏ tiền ra để tô tượng, đúc chuông đa phần cũng vì mục đích ấy.

Những người bình thường chúng ta, ai bận bằng tổng thống Franklin Roosevelt chứ? Vậy mà ông có thể ghi nhớ được cả tên của một người thợ máy.

Hãng Chrysler chế tạo riêng một chiếc xe hơi đặc biệt cho tổng thống. Họ cho anh kỹ sư Chamberlain và một anh thợ máy đưa xe đến tận Nhà Trắng trao cho ngài tổng thống. Chính Chamberlain đã viết một bức thư và kể cho tôi nghe câu chuyện này. Anh ta nói: "Tôi đã dạy ông cách lái chiếc xe có nhiều tính năng đặc biệt ấy nhưng ông thì đã dạy tôi biết bao điều về cách đối nhân xử thế".

"Khi tôi đến Nhà Trắng, tổng thống tỏ ra rất vui mừng, ông gọi to tên tôi, khiến tôi cảm thấy vô cùng sung sướng. Điều càng làm tôi ấn tượng sâu sắc hơn là khi tôi thuyết minh về những chi tiết của chiếc xe, ông đã lắng nghe hết sức chăm chú.

Chiếc xe này được thiết kế rất đặc biệt, đúng là một

kỳ tích, xem này, chỉ cần nhấn nút là nó có thể chạy thẳng, chẳng khó nhọc chút nào... Tuyệt quá, tôi không rõ nguyên lý bên trong của xe, hy vọng sau này có thời gian để mở ra xem xem. Ông đã nói thế với những người đứng xung quanh.

Ông còn khen ngợi tôi: Ông Chamberlain, thật sự cảm ơn ông, ông chắc chắn đã phải mất rất nhiều thời gian, công sức để thiết kế ra chiếc xe này. Đây quả là một công trình hoàn mỹ, không chê vào đâu được.

Ông ngắm nghía từng bộ phận nhỏ, từ nệm ngồi cho đến cái chìa khoá, kính phản quang, đèn xe... Đặc biệt là những chi tiết do chính tôi sáng tạo, ông tỏ ra rất quan tâm và còn chỉ cho cả bà tổng thống và cô thư ký riêng biết điều đó. Ông cũng dặn người phục vụ da đen của mình phải chăm sóc cho chiếc xe cẩn thận.

Sau khi tôi đã giới thiệu hết về chiếc xe, ngài tổng thống nói với tôi: "Ông Chamberlain, tôi đã để Ban dự trữ trung ương đợi 30 phút mất rồi. Tôi phải đi làm việc thôi".

Tôi dẫn theo một anh thợ máy đến Nhà Trắng. Tôi giới thiệu tên anh ta với ngài tổng thống. Anh ta không hề nói chuyện với tổng thống, anh là người sợ sệt nên luôn đứng nấp sau lưng tôi. Vậy mà khi chúng tôi ra về, ngài tổng thống còn gọi tên anh ấy, bắt tay tạm biệt anh và cảm ơn anh đã đến Washington. Lời cảm ơn của ông không phải là phép xã giao mà là lời cảm ơn chân thành, điều này bản thân tôi có thể cảm nhận được.

Sau khi trở về New York không lâu, tôi nhận được một tấm ảnh có kèm chữ ký của tổng thống và một bức thư cảm ơn. Tại sao ông có thể dành thời gian để làm cả những việc như vậy. Điều đó khiến tôi vô cùng thắc mắc và ngạc nhiên".

Tổng thống F. Roosevelt đã biết một cách gây thiện cảm đơn giản nhất, rõ ràng nhất và quan trọng nhất. Đó chính là ghi nhớ tên họ của người khác, khiến họ cảm thấy bản thân mình quan trọng. Nhưng trong chúng ta, có bao nhiêu người làm được như vậy? Thông thường, khi ai đó giới thiệu với chúng ta một người lạ mặt, có thể chỉ vài phút sau, khi chia tay, chúng ta đã quên khuấy tên họ của anh ta.

Bài học đầu tiên của một nhà chính trị là: "Nhớ rõ tên họ của cử tri". Khả năng ghi nhớ tên họ bất kể trong lĩnh vực gì, kinh tế, chính trị hay ngoại giao đều quan trọng như nhau.

Hoàng đế Napoleon đệ tam đã tự hào khoe rằng mặc dù ông bận trăm công nghìn việc nhưng ông vẫn có thể nhớ được tên của từng người mà ông đã từng gặp. Ông ấy có kỹ xảo gì sao? Đúng vậy, rất đơn giản, nếu chưa nghe rõ, ông nói: "Xin lỗi, tôi nghe chưa được rõ". Nếu đó là một tên họ lạ, ông hỏi: "Xin lỗi, tên anh viết thế nào?". Trong khi nói chuyện, ông cố tình lặp đi lặp lại tên của người ấy đồng thời ghi nhớ tên họ, khuôn mặt, phong thái và ngoại hình của người ấy trong đầu.

Nếu đó là một người quan trọng, Napoleon III càng chú tâm ghi nhớ hơn. Khi chỉ có một mình, ông sẽ ghi lại tên họ của người ấy vào giấy và ghi nhớ cẩn thận, sau đó xé tờ giấy đi. Làm vậy, mắt nhìn thấy, tai nghe thấy, ấn tượng sẽ sâu đậm hơn.

Điều này quả là mất thời gian, nhưng Emerson đã từng nói: "Lịch sự và lễ phép được tạo ra từ những hi sinh nhỏ".

Muốn người khác yêu quý bạn, hãy nhớ nguyên tắc thứ ba:

Hãy nhớ tên họ của từng người mà bạn đã từng tiếp xúc.

4. BIẾT LẮNG NGHE

Bí quyết thành công cho một quan hệ làm ăn chẳng có gì thần diệu mà chỉ đơn giản là bạn hãy chuyên tâm lắng nghe những gì mà đối phương nói, điều đó là tối quan trọng và không còn gì quan trọng hơn thế.

Cho dù là một người hay đả kích và phê bình người đến thế nào cũng mềm lòng trước một người biết lắng nghe và thấu hiểu.

Gần đây, tôi có được mời tham gia một bữa tiệc của một hội đánh bài. Tôi chẳng biết gì về đánh bài, thật may, một quý bà xinh đẹp khác cũng vậy. Biết tôi từng đi châu Âu, bà nói: "Ông Carnegie, ông có thể kể cho tôi nghe những danh lam thắng cảnh nổi tiếng bên đó được không?"

Chúng tôi lại chiếc ghế sô - pha gần đó ngồi. Bà cho hay bà cùng chồng vừa đi châu Phi về. "Châu Phi? Tôi đã luôn ao ước được đi tới đó nhưng chỉ mới được dừng chân tại Angiê có 24 tiếng đồng hồ. Bà thật may mắn, tôi rất ngưỡng mộ bà, bà có thể kể cho tôi nghe về châu Phi được không?" Tôi nói với một thái độ thực sự hứng khởi.

Thế là chúng tôi đã ngồi nói chuyện đến 45 phút. Bà chẳng hỏi gì về chuyến đi châu Âu của tôi nữa, cái bà ấy cần lúc đó chỉ còn là một người chăm chú lắng nghe để bà có dịp được thể hiện mình và nhắc tới những kỷ niệm đã qua.

Bà ấy khác người ư? Không, rất nhiều người trong chúng ta đều như vậy.

Trong một bữa cơm tối tại nhà một người bạn làm trong giới xuất bản, tôi đã gặp một nhà thực vật học nổi tiếng.

Tôi chưa bao giờ được tiếp xúc với một học giả thuộc lĩnh vực này lại nói chuyện hấp dẫn đến vậy. Tôi say sưa ngồi trên ghế và lắng nghe ông nói chuyện về những loài cây cỏ, kể cả những loại cây hết sức bình thường như cây khoai tây. Sau đó, ông còn khuyên tôi rất nhiều điều về cách chăm sóc cây cối trong khu vườn nhỏ của tôi. Bữa tiệc đó có tới vài chục vị khách nhưng tôi chẳng còn để tâm đến ai khác, chỉ thích thú chuyện trò với nhà thực vật học này đến vài tiếng đồng hồ. Tới gần nửa đêm, tôi xin phép ra về. Vị học giả kia đã hết lời khen tôi trước mặt ông chủ bữa tiệc rằng tôi là người thú vị, ăn nói có duyên.

"Ăn nói có duyên ư? Tôi á? Tôi đã gần như chẳng nói câu gì. Nếu tôi có nói thì câu chuyện có lẽ đã chuyển sang chủ đề khác mất rồi. Và dù tôi có muốn nói thì cũng không được vì tôi đâu có kiến thức gì về mặt này. Nhưng tôi biết rằng mình đã làm được một điều, đó là chú ý lắng nghe. Tôi phát hiện ra rằng, khi làm như vậy, không chỉ bản thân tôi sẽ thấy hứng thú hơn với câu chuyện mà người nói thì càng thích thú hơn. Việc lắng nghe người khác nói thể hiện rằng bạn rất kính trọng họ và quan tâm đến những gì họ nói. Có thi sĩ đã từng nói: "Hiếm có ai lại không cảm động trước một người chăm chú lắng nghe lời mình nói".

Tôi đã nói với nhà thực vật học kia rằng ông đã chỉ bảo cho tôi rất nhiều, tôi ước gì cũng có được những kiến thức uyên bác như ông. Tôi đã thực sự mong muốn như thế. Tôi cũng nói với ông rằng tôi hi vọng có dịp được cùng ông đi dạo trên một cánh đồng, rằng tôi rất muốn được gặp lại ông. Chỉ vậy thôi mà ông khen ngợi tôi là một người ăn nói có duyên. Nói đúng ra, tôi chỉ là một người biết lắng nghe và khích lệ mà thôi.

Muốn thành công trong làm ăn, có bí quyết gì không? Giáo sư C.W. Eliot nói rằng: "Bí quyết thành công cho một quan hệ làm ăn chẳng có gì thần diệu mà chỉ đơn

giản là bạn hãy chuyên tâm lắng nghe những gì mà đối phương nói, điều đó là tối quan trọng và không còn gì quan trọng hơn thế".

Điều đó thật rõ ràng, bạn chẳng cần phải mất bốn năm để đến học tại trường Havard nhưng tôi và bạn đều biết rằng, có rất nhiều người bỏ ra biết bao tiền của để thuê những cửa hàng sang trọng, giảm giá thành nhập hàng, trang trí cửa hàng sao cho thật bắt mắt hoặc bỏ tiền bỏ của ra cho việc quảng cáo nhưng nhân viên mà họ thuê lại đều là những người không biết lắng nghe. Họ ngắt lời, phản bác, cáu bẳn với khách hàng cứ như là muốn đuổi khách vậy.

J.C Wooton, một học viên trong lớp của tôi cũng đã kể cho tôi nghe một câu chuyện thế này. Anh ta mua một chiếc áo sơ mi trong một cửa hàng lớn nọ. Khi mang về mặc được vài lần thì chiếc áo phai màu ra, đen hết cả cái cổ áo. Anh liền đem chiếc áo đến cửa hàng kia, tìm đúng người đã bán chiếc áo cho anh để trình bày lại sự việc nhưng người bán hàng mồm mép khá ghê gớm kia không để anh kịp nói năng gì. Chị ta ngắt lời ngay: "Chúng tôi đã bán hàng nghìn chiếc áo như thế mà nào có ai kêu ca gì đâu". Chị ta nói rất lớn tiếng, như với hàm ý rằng: "Anh nói dối! Anh tưởng chúng tôi dễ bắt nạt lắm sao? Hứ...!". Một cô nhân viên khác chêm vào: "Áo màu đen nào mà lúc đầu chẳng bị phai màu, làm sao mà tránh được chứ. Với giá tiền ấy thì chỉ mua được áo như thế thôi, đó là do chất vải".

"Lúc đó tôi giận sôi người lên". Wooton nói. "Người bán hàng thứ nhất ám chỉ tôi nói dối, người thứ hai thì dè bỉu tôi mua hàng rẻ tiền. Tôi cáu tiết, đang định mắng cho họ một trận thì ông chủ cửa hàng bước tới. Ông đã làm cho tôi, một khách hàng đang trong cơn thịnh nộ phải chuyển sang hài lòng. Ông đã làm thế nào vậy?

Đầu tiên, ông ngồi lắng nghe tôi thuật lại từ đầu chí cuối câu chuyện, không ngắt lời một câu nào. Sau khi tôi trình bày hết mọi chuyện, hai nhân viên bán hàng lại bắt đầu tranh luận với tôi. Ông đã đứng về phía tôi và bác bỏ những luận điệu của họ. Ông nói, rõ ràng chiếc áo đã phai màu làm đen cả cổ áo và rằng loại sản phẩm như vậy thì không nên bán cho khách hàng. Cuối cùng, ông thừa nhận với tôi, chiếc áo này không đảm bảo yêu cầu và thẳng thắn hỏi tôi muốn xử lý thế nào thì ông sẽ làm đúng như vậy.

Vài phút trước đó, tôi còn muốn trả lại chiếc áo đó, nhưng lúc ấy, tôi lại chỉ ôn hoà trả lời thế này: Tôi tiếp thu đề xuất của ông, tôi chỉ muốn biết rằng tình trạng phai màu đó liệu có phải chỉ là tạm thời không hoặc các ông có biện pháp gì để áo không bị phai màu tiếp thôi. Ông đề nghị tôi cứ đem chiếc áo về mặc trong vòng một tuần nữa, nếu tình trạng đó không biến chuyển thì cứ việc mang áo đến đổi. Ông xin lỗi tôi vì những phiền phức không đáng có đó.

Tôi hài lòng rời khỏi cửa hàng đó. Còn chiếc áo kia, một tuần sau cũng không còn phai màu tiếp nữa, lòng tin của tôi với cửa hàng ấy cũng được khôi phục".

Chẳng trách người ấy làm được một chủ cửa hàng. Còn những nhân viên kia chắc chỉ muôn đời đứng bán hàng mà thôi, thậm chí nên chuyển họ sang bộ phận đóng gói để không bao giờ được tiếp xúc với khách hàng.

Cho dù là một người hay đả kích và phê bình người đến thế nào cũng mềm lòng trước một người biết lắng nghe và thấu hiểu.

Vài năm trước, một công ty điện thoại ở New York đã gặp phải một vị khách hàng rất khó chịu. Ông ta dùng những lời lẽ nặng nề nhất để trách mắng công ty, sau đó còn vu cho công ty làm chứng từ giả và không chịu thanh

toán. Ông ta còn kêu ca lên báo chí và khiếu kiện cả với Uỷ ban bảo vệ người tiêu dùng. Công ty điện thoại kia đành phái một "nhân viên hoà giải" giàu kinh nghiệm đến nói chuyện với ông ta. Vị "nhân viên hoà giải" này ngồi im, lắng nghe ông khách khó tính kia trút hết mọi bực dọc, phàn nàn, chỉ gật gật gù gù, vâng vâng, dạ dạ. Sau này, chính người hoà giải đó đã tham gia lớp học của tôi và kể cho tôi nghe tình hình lúc ấy.

"Ông ta mồm năm miệng mười suốt gần ba tiếng đồng hồ. Tôi cứ ngồi im lắng nghe. Sau đó, tôi còn đến chỗ ông ta ba lần nữa để ông ta trút hết giận. Đến lần thứ tư thì tôi đã trở thành hội viên hội bảo vệ người dùng điện thoại do ông ta sáng lập. Và mãi cho đến bây giờ, tôi vẫn là hội viên của hội ấy nhưng ngoài người sáng lập là ông khách khó tính kia ra, chỉ có mình tôi là hội viên duy nhất.

Trong chuyến viếng thăm ấy, tôi vẫn chăm chú ngồi lắng nghe ông kêu ca và tỏ thái độ đồng tình với những điều ông nói. Theo cái cách mà ông thể hiện thì những người trong công ty chẳng bao giơ chịu nghe ông nói như vậy. Thái độ của ông với tôi cũng đã dần được cải thiện. Những yêu cầu tôi muốn nêu ra với ông, trong ba lần trước tôi không hề hé răng. Đến lần cuối cùng này, tôi đã giải quyết xong vụ rắc rối đó. Ông ta thanh toán hết những nợ nần và rút đơn khiếu nại khỏi Uỷ ban bảo vệ người tiêu dùng".

Rõ ràng, vị khách hàng kia bề ngoài có vẻ như đấu tranh cho lợi ích chung của xã hội, của người tiêu dùng nhưng thực tế ra, ông ta muốn thoả mãn sự tự tôn của mình. Ông ta tìm thấy cảm giác đó qua việc đả kích, đấu tranh. Khi đã được công ty điện thoại kia tôn trọng thì ông cũng chẳng còn cần gì phải tiếp tục những việc làm kia nữa.

Vào một buổi sáng sớm, một khách hàng đã đùng đùng xông thẳng vào văn phòng của ông chủ xưởng dệt của FJ. Detmer. Ông Detmer đã kể với tôi thế này:

"Người ấy nợ tôi 15 đô la nhưng lại không chịu thừa nhận. Bộ phận tài chính của chúng tôi viết thư đòi ông ấy, thế là ông ta xông thẳng tới văn phòng tôi và nói rằng không những ông ấy không trả tiền mà còn nói rằng sau này không thèm làm ăn với chúng tôi nữa.

Tôi cố gắng nhẫn nại, lắng nghe ông ta. Mấy lần tôi suýt nữa đã không kìm nổi mà phản bác lại. Nhưng tôi biết, đó không phải là cách làm hay. Tôi cố gắng để ông ta trút hết bực dọc rồi mới ôn tồn nói: Cám ơn ông đã bỏ công sức đến tận đây để báo cho tôi biết việc này. Thực ra, ông đã giúp chúng tôi một việc rất có ý nghĩa. Nếu bộ phận tài chính chỗ chúng tôi nhầm lẫn với ông thì chắc cũng sẽ nhầm lẫn cả với những người khác nữa, điều đó thật nguy hiểm. Xin hãy tin rằng, việc ông đến đây nói cho tôi biết tình hình thực tế như vậy vô cùng cần thiết cho tôi.

Ông ta không thể nghĩ rằng tôi lại nói ra những lời như vậy, có lẽ ông ta hơi thất vọng vì mục đích đến đây của ông là mắng cho chúng tôi một trận nhưng lại nhận được lời cảm ơn của tôi thay vì sự tranh luận. Tôi ôn hoà nói với ông ta rằng tôi sẽ xoá bỏ ngay khoản nợ đó đi. Tôi còn nói với ông rằng một người cẩn thận như ông không thể nhầm lẫn một cái hoá đơn nhỏ như vậy được, trong khi nhân viên của tôi phải xử lý đến cả ngàn hoá đơn, sổ sách nên rất dễ nhầm lẫn, rằng nếu tôi là ông, chắc tôi cũng sẽ xử sự như vậy thôi, nếu ông không muốn mua len từ công ty chúng tôi nữa thì chúng tôi sẽ giới thiệu cho ông những công ty khác.

Trước đây, mỗi lần ông ta đến, tôi đều mời ông đi ăn, lần này cũng vậy. Ông ta đồng ý một cách miễn cưỡng.

Nhưng sau bữa ăn đó, khi quay lại văn phòng của tôi, ông đã đặt một lô hàng còn lớn hơn trước đây và trở về trong một tâm trạng thoải mái. Do sự tiếp đón và đối đãi của tôi như vậy, về nhà, ông ta đã kiểm tra lại các hoá đơn và tìm thấy hoá đơn của khoản tiền 15 đô la kia, hoá ra ông ấy đã để lộn chỗ. Ông đã gửi trả chúng tôi khoản tiền kia và còn kèm thêm một bức thư xin lỗi.

Sau đó, vợ ông sinh một người con trai, ông đã lấy tên công ty tôi làm tên đệm cho em bé. Ông đã luôn là khách hàng trung thực, là người bạn tốt của chúng tôi cho tận đến khi ông qua đời.

Nhiều năm trước đây, có một cậu bé nghèo người Hà Lan, tan học cậu phải kiếm tiền bằng cách đi lau cửa sổ cho một hàng bánh mì và đi nhặt than vụn. Cậu bé đó tên là Edward Bok. Suốt cả cuộc đời, cậu chỉ được học ở trường lớp có sáu năm, vậy mà sau này, cậu đã trở thành một tổng biên tập tạp chí thành công nhất trong giới truyền thông Mỹ. Chuyện đời cậu bé đó dài lắm, nhưng nói một cách đơn giản, cậu đã bắt đầu và đi tới thành công nhờ biết áp dụng những nguyên tắc được nêu trong chương này.

Cậu thôi học từ năm 13 tuổi và làm chân phục vụ cho một công ty, mỗi tuần kiếm 6,25 đô la. Tuy hoàn cảnh sống khó khăn, song cậu không bỏ qua một cơ hội học tập nào. Không những cậu không từ bỏ việc học hành mà còn bắt tay vào việc tự học. Cậu nhịn bữa trưa, đi bộ thay vì đi xe điện để dành dụm tiền mua cho bằng được cuốn sách các danh nhân nước Mỹ và sau đó đã nảy ra một ý tưởng chưa từng có.

Sau khi đọc kỹ cuốn sách, Bok đã viết thư cho từng vị danh nhân, xin họ nói rõ hơn về thời niên thiếu của họ. Điều này thể hiện rằng, Bok là người biết lắng nghe, cậu muốn nghe những người nổi tiếng ấy nói về chính họ.

Cậu viết thư cả cho tướng J.A. Garfield hồi ấy đang ứng cử tổng thống và hỏi ông có thật là hồi nhỏ ông đã kiếm sống bằng nghề kéo thuyền trên sông không. Nhận được bức thư ấy, tướng Garfield đã viết thư trả lời và kể tường tận cho cậu nghe về thời thơ ấu vất vả của mình. Bok còn viết thư cho tướng quân Grant hỏi về các chi tiết trong một trận chiến mà đại tướng cầm quân. Trong thư trả lời, tướng Grant đã vẽ hẳn một tấm bản đồ chi tiết và sau đó còn mời cậu bé Bok, lúc ấy mới 14 tuổi đến dùng cơm. Họ đã chuyện trò thâu đêm.

Bok cũng viết thư cho cả Emerson, hỏi về những câu chuyện của ông. Bằng cách ấy, Bok đã liên hệ được với rất nhiều người nổi tiếng thời đó. Không những chỉ viết thư, cậu còn tranh thủ thời gian nghỉ đến thăm một vài nhân vật trong đó và trở thành vị khách luôn được chào đón của họ.

Những kinh nghiệm quý báu ấy đã tạo dựng nên cho Bok một sự tự tin đặc biệt. Những nhân vật nổi tiếng ấy cũng đã khích lệ ý chí của cậu và làm thay đổi cả cuộc đời cậu. Tất cả những điều nói trên đều xuất phát từ điều mà chúng ta đang đề cập đến trong chương này.

Nhà báo tài ba Isaac Marcosson, người đã từng phỏng vấn qua rất nhiều những nhân vật danh tiếng từng nói với tôi thế này: Có những người không tạo được ấn tượng tốt đẹp vì họ không biết chú ý nghe người khác nói mà chỉ quan tâm đến những gì mình cần nói. Ông còn cho biết, rất nhiều người nổi tiếng mà ông đã từng phỏng vấn nói với ông rằng họ không thích những người chỉ thích nói mà không biết lắng nghe, rằng những người tu dưỡng được khả năng biết lắng nghe ấy rất ít. Không chỉ những người nổi tiếng ấy mới thích những người biết chú tâm nghe mà những người bình thường như chúng ta cũng vậy.

Có một nhà văn nổi tiếng đã nói thế này: "Rất nhiều người tìm bác sĩ chỉ để có người kể lể và tâm sự".

Trong những ngày đen tối nhất của cuộc nội chiến Mỹ, Lincoln đã mời một người bạn cũ ở Illinois đến Washington, với lý do có chuyện muốn bàn với ông ta. Khi người bạn cũ ấy đến Nhà Trắng, Lincoln đã nói với ông hàng tiếng đồng hồ về việc đấu tranh giải phóng nô lệ da đen. Ông diễn giải những lý do cho việc phản đối hay đồng tình, sau đó cho ông bạn xem những bài báo, những bức thư, bài thì trách móc ông vì chưa huỷ bỏ được chế độ nô lệ da đen, bài thì nhắc nhở vì sợ ông sẽ huỷ bỏ chế độ đó. Sau vài giờ như thế, Lincoln tiễn người bạn trở về mà chẳng hỏi ý kiến ông chút nào. Tất cả khoảng thời gian ấy đều là Lincoln nói, và sau đó ông như trút được nỗi lòng. Người bạn cũ của Lincoln đã nói thế này: "Khi Lincoln nói xong, lòng ông như được thư thái hơn rất nhiều". Đúng vậy, Lincoln đâu muốn hỏi ý kiến người bạn kia. Điều ông muốn khi ấy là tình bạn, là sự cảm thông, thấu hiểu, sẻ chia, là một người lắng nghe những điều ông nói để ông có thể trút bầu tâm sự. Khi chúng ta có nỗi u uất trong lòng, khi chúng ta gặp những khó khăn, trắc trở, chúng ta cũng rất cần điều tương tự như vậy.

Nếu bạn muốn người khác lảng tránh bạn, cười giễu sau lưng bạn thậm chí khinh thường bạn thì tôi có một cách rất hay thế này. Khi ai đó đang nói với bạn một điều rất quan trọng, bạn bỗng nảy ra một ý gì đó và vội vàng cắt ngang lời đối phương. Điều đó sẽ chẳng khác nào bạn cho rằng anh ta không thể thông minh hơn bạn, tại sao bạn phải mất thời gian ngồi nghe anh ta nói.

Bạn đã bao giờ gặp phải những người như vậy chưa? Đáng tiếc là tôi đã gặp qua rồi và lạ kỳ hơn nữa là những người đó lại là những nhân vật tên tuổi trong giới xã giao. Họ đầy tự phụ, chỉ thích say sưa nói về sự tài

ba và quan trọng của mình. Không ai chịu nổi họ. Kẻ nào chỉ nói về mình thôi thì cũng chỉ biết nghĩ cho mình. Và "những kẻ chỉ biết nghĩ cho mình thì đúng là hết thuốc chữa và nhất định là kẻ thiếu giáo dục, và cho dù kẻ đó có được học hành đến đâu thì cũng chẳng khác gì kẻ vô giáo dục". Tiến sĩ Nicholas Murray Putler của trường Đại học Columbia đã nói như vậy.

Do vậy, muốn trở thành một người ăn nói có duyên và gây được thiện cảm với người khác, bạn hãy biến mình thành một người biết lắng nghe, giống như lời khuyên của một quý bà: "Muốn được người khác quan tâm, trước tiên phải biết quan tâm đến người khác". Hãy đặt ra những câu hỏi mà người khác thích thú, những câu hỏi khích lệ hoặc tạo cơ hội cho họ nói ra những thành tựu và sự giỏi giang của mình. Hãy ghi nhớ rằng, đối với người mà bạn đang tiếp chuyện, vấn đề của họ quan trọng gấp trăm lần vấn đề của bạn. Cái răng đau của anh ta còn ghê gớm hơn là một tai hoạ chết hàng triệu người ở đâu đó. Anh ta quan tâm đến con chấy trên đầu mình còn hơn là một trận động đất lớn.

Nguyên tắc thứ tư để biến bạn thành một người được yêu quý là:

Hãy là một người biết lắng nghe và khích lệ người khác nói về bản thân họ.

5. HÃY BIẾT "GÃI ĐÚNG CHỖ NGỨA"

Con đường tốt nhất để đi vào lòng người là hãy nói với người ấy về những điều mà anh ta biết rõ nhất.

Ai đã từng tiếp xúc với tổng thống Theodore Roosevelt cũng đều phải kinh ngạc về tri thức uyên bác của ông. Bất kể đó là một chú bé chăn trâu, một kỵ binh hay một chính khách, một nhà ngoại giao, ông đều biết phải nói gì với họ. Bí quyết của ông là gì? Thật đơn giản! Trước khi tiếp chuyện với người đó, ông tìm hiểu kỹ những chủ đề mà người kia thích thú cũng như những việc mà họ đặc biệt quan tâm.

Roosevelt cũng như những nhà lãnh đạo lỗi lạc khác biết rằng, con đường tốt nhất để đi vào lòng người là hãy nói với người ấy về những điều mà anh ta biết rõ nhất.

Ông William Lyon Phelps, từ trước khi trở thành giáo sư văn học của trường đại học Yale đã biết được chân lý này. Ông tâm sự:

"Hồi lên tám tuổi, tôi về nghỉ hè ở nhà bà cô. Tối hôm ấy, có một ông khách tới chơi. Sau khi hàn huyên với cô tôi một lúc, ông quay sang tôi. Khi ấy, tôi rất thích thuyền buồm, ông khách đã nói chuyện với tôi về chủ đề ấy một cách rất thích thú, chúng tôi có vẻ rất hợp gu. Sau khi người khách ra về, tôi nói với cô tôi rằng ông khách ấy thật thú vị, ông ấy rất hiểu biết và hứng thú với thuyền buồm. Nhưng cô tôi nói, ông ấy là một luật sư kia, nếu vậy, chắc chắn ông chẳng hứng thú gì với thuyền buồm rồi. Tôi thắc mắc: Vậy tại sao ông ấy lại cứ nói với cháu về chúng chứ? Cô tôi trả lời rằng ông ấy là một người lịch thiệp, biết tôi thích thuyền buồm nên ông đã nói chuyện về chúng với tôi".

Giáo sư Phelps nói: "Tôi không bao giờ quên được những câu nói đó của cô tôi".

Khi đang viết chương này, trước mặt tôi là bức thư của ông Edward L.Chalif, một người hoạt động nhiều cho các hội hướng đạo. Bức thư đó như sau:

"Một hôm, hay tin ở châu Âu có tổ chức một Đại hội hướng đạo sinh toàn cầu, tôi muốn tìm nguồn tài trợ để hội hướng đạo sinh của tôi có thể đi tham dự nên đã tìm đến một công ty lớn ở Mỹ.

Trước khi đến gặp ông giám đốc công ty đó, tôi nghe nói, ông từng ký một chi phiếu 1 triệu đô nhưng sau đó lại không dùng đến, ông đã lồng tấm chi phiếu đó vào khung kính để làm kỷ niệm.

Vì vậy, việc đầu tiên tôi nhắc đến khi đến gặp ông ở phòng làm việc là xin ông cho phép tôi được tận mặt nhìn thấy tấm chi phiếu khổng lồ đó. Tôi nói với ông rằng tôi chưa bao giờ nghe nói có ai lại ký một chi phiếu lớn đến vậy, rằng khi về tôi sẽ khoe với các hướng đạo sinh của tôi rằng tôi đích thực đã nhìn thấy tấm chi phiếu ấy. Ông đã rất vui vẻ lấy ra cho tôi xem. Tôi tỏ ra đầy ngưỡng mộ và thích thú đồng thời xin ông kể cho tôi nghe câu chuyện về tấm chi phiếu ấy.

Bạn có để ý không? Mở đầu câu chuyện, ông Chalif không hề đả động đến việc xin tài trợ cho hướng đạo sinh cũng như mục đích chính của cuộc viếng thăm này mà chỉ nói về những điều gây hứng thú cho đối phương. Kết quả thế nào? Hãy xem những gì ông Chalif viết trong thư sau đây:

"Sau một hồi nói cười vui vẻ, ông giám đốc công ty kia hỏi tôi: À, thế anh đến tìm tôi có việc gì không? Lúc ấy, tôi mới nói ra mục đích chuyến thăm của mình. Thật bất ngờ, ông đồng ý ngay lập tức và còn tài trợ một số tiền lớn hơn yêu cầu của chúng tôi. Tôi chỉ xin kinh phí cho một hướng đạo sinh đi châu Âu nhưng ông sẵn sàng chịu chi phí cho cả năm người và cả cho tôi nữa. Ông ký cho tôi một thẻ tín dụng trị giá 1000 đô la Mỹ, nói rằng tôi nên ở lại châu Âu một tuần. Ông

còn viết mấy bức thư giới thiệu, dặn dò giám đốc các chi nhánh công ty ông ở các thành phố tại châu Âu phải tiếp đãi chúng tôi chu đáo.

Khi chúng tôi ở Pari, ông cũng có mặt ở đó và đã đích thân đưa chúng tôi đi tham quan thành phố. Cuối cùng, ông còn giới thiệu việc làm cho những hướng đạo sinh hoàn cảnh khó khăn. Và cho tới nay, ông vẫn tiếp tục giúp đỡ, hỗ trợ cho Hội hướng đạo sinh chúng tôi".

Chắc chắn rằng, nếu ông Chalif không biết mở đầu câu chuyện bằng một chủ đề gây hứng thú cho ông giám đốc kia thì mọi chuyện có lẽ không thể thuận lợi như vậy được.

Trên thương trường, biện pháp này có giá trị không? Bây giờ tôi sẽ lấy một ví dụ cho các bạn thấy:

Ông Henry G.Duvernoy, giám đốc một công ty bánh mì lớn ở NewYork muốn bán bánh mì cho một khách sạn lớn. Suốt bốn năm liền, tuần nào ông cũng đến gặp ông giám đốc của khách sạn kia, biết ông giám đốc ấy có mặt ở đâu, ông cũng cố tìm cách tiếp cận, thậm chí ông còn thuê một căn phòng ngay bên cạnh khách sạn đó để tiện cho việc gặp mặt và thuyết phục ông ta, nhưng đều thất bại.

Duvernoy nói: "Sau khi nghiên cứu về giao tiếp ứng xử giữa người với người, tôi mới biết rằng, mình cần thay đổi chiến lược, phải tìm cách gợi ra niềm hứng thú của ông ta. Đó là điều gì vậy?

Tôi phát hiện ông là một thành viên của Hiệp hội khách sạn Mỹ, không những thế, sau này, vì nhiệt huyết hoạt động cho Hội, ông được bầu làm chủ tịch. Đồng thời ông còn kiêm nhiệm luôn cả chức Hội trưởng Hội liên hiệp các khách sạn quốc tế. Cứ mỗi dịp có đại hội thì dù

phải vượt trăm núi ngàn sông hay băng qua đại dương, sa mạc, ông cũng có mặt.

Vì vậy, lần sau gặp ông, tôi liền hỏi thăm ông về tình hình của Hội đó. Quả là hiệu nghiệm, ông đã nói với tôi đến nửa tiếng về Hội của mình với giọng điệu và thái độ vô cùng hứng khởi. Tôi hiểu ra rằng, đó là niềm cảm hứng bất tận, là một phần cuộc sống của ông. Khi chia tay, ông còn mời tôi tham gia Hiệp hội.

Trong cuộc nói chuyện ấy, tôi không hề nhắc đến chuyện mua bán bánh mì, vậy mà vài ngày sau, người quản lý của khách sạn ấy đã gọi điện cho tôi yêu cầu cho xem danh mục hàng và gửi hàng mẫu sang cho họ.

Khi tôi đến khách sạn đó để gặp người quản lý kia, ông ta nói với tôi thế này: "Tôi không biết ông đã có bí quyết gì nhưng đúng thật là ông đã biết gãi đúng chỗ ngứa của ông chủ tôi rồi đấy!"

Tôi đáp: "Ông thử nghĩ xem, tôi đã mất đến bốn năm trời tiếp cận ông ấy, mong có được đơn đặt hàng. Nếu lần này không phải là gây được cảm hứng cho ông ấy thì không biết tôi còn phải mất bao nhiêu thời gian nữa".

Vậy đấy, nếu bạn muốn người khác yêu quý mình, hãy nhớ nguyên tắc thứ năm

Hãy nói về những điều mà người khác thích thú.

6. DÙNG YÊU THƯƠNG ĐỔI LẤY YÊU THƯƠNG

Ham muốn được tôn trọng luôn là nhu cầu bức thiết trong thiên tính của con người.

Bản chất sâu xa trong thiên tính của con người là khát khao được trọng thị.

Muốn người khác đối xử với mình thế nào, hãy đối đãi với họ như thế.

Hôm ấy, khi xếp hàng ở bưu điện để gửi một bức thư bảo đảm, tôi phát hiện ra gương mặt chán chường của cô nhân viên bưu điện. Cô cứ làm cái công việc đơn điệu cân thư, trả lại tiền, viết hoá đơn...ấy hết năm này qua năm khác. Tôi nghĩ bụng, thử gây thiện cảm với cô ấy xem sao, muốn vậy, tôi phải nói với cô ấy một điều gì đó thú vị và liên quan đến chính cô chứ không phải là bản thân tôi. Tôi tự đặt câu hỏi: Cô ấy có điều gì đáng để khen ngợi nhỉ? Cũng không phải dễ dàng lắm đâu vì cô ta cũng chỉ là người rất bình thường như bao người khác. Nhưng tôi đã tìm ra một điểm rất đáng tán tụng ở cô.

Khi cô ấy cân thư cho tôi, tôi nói: "Giá mà tôi có được mái tóc đẹp như cô!".

Cô nhân viên bưu điện ngửng đầu lên, hơi ngạc nhiên, thích thú nhoẻn miệng cười và trả lời nhũn nhặn: "Bây giờ nó đã xấu hơn trước nhiều rồi". Tôi tiếp lời: "Có thể nó không được bóng như trước nữa nhưng nhìn vẫn rất đẹp". Cô ấy đã vô cùng sung sướng. Chúng tôi vui vẻ trò chuyện vài câu. Cuối cùng, cô nói: "Ai cũng khen tóc tôi đẹp". Tôi đảm bảo rằng, cô nhân viên bưu điện ấy khi tạm nghỉ để đi ăn trưa sẽ bước những bước chân bay bổng, nhẹ nhàng. Buổi tối về nhà, cô sẽ kể lại cho chồng nghe rồi soi trong gương và tự nhủ: "Ừ, tóc mình đúng là đẹp thật!".

Tôi đã từng kể câu chuyện này cho nhiều người nghe, họ hỏi tôi làm vậy để làm gì?

Tôi cần có được điều gì ư? Tôi có thể có được điều gì từ cô gái đó chứ? Nếu chúng ta bần tiện và ích kỷ như thế, nếu chúng ta thấy không được lợi gì từ người khác thì nhất quyết không chịu đem tới cho họ một chút niềm vui nào như thế, nếu trái tim của chúng ta còn nhỏ hơn một trái táo xanh như thế thì chúng ta rồi sẽ chỉ chuốc lấy thất bại mà thôi.

Vâng, đúng vậy, tôi muốn có được điều gì từ cô ấy chứ? Cái mà tôi muốn có được vô cùng quý báu và tôi đã đạt được nó. Tôi đã khiến cô ấy cảm nhận được rằng, tôi đã làm cho cô ấy một điều gì đó mà không cần báo đáp và dù thời gian qua đi, cô ấy sẽ vẫn ghi nhớ trong lòng.

Hành vi của con người được quy định bởi một định luật quan trọng. Nếu chúng ta làm đúng theo định luật ấy, gần như chúng ta mãi mãi sẽ không gặp phải điều phiền muộn gì, nó sẽ đem đến cho chúng ta vô số bạn bè và niềm vui vĩnh viễn. Trái lại, nếu đi ngược lại nó, chúng ta sẽ vấp phải vô số khó khăn. Định luật đó là: Hãy luôn luôn khiến người khác cảm thấy mình quan trọng.

Giáo sư John Dewey cho rằng: "Ham muốn được tôn trọng luôn là nhu cầu bức thiết trong thiên tính của con người". Tiến sĩ James cũng nói: "Bản chất sâu xa trong thiên tính của con người là khát khao được trọng thị". Tôi đã từng nói rằng, con người khác con vật chính ở lòng tự trọng, văn minh của loài người chính xuất phát từ điều đó.

Các nhà triết học đã phải mất hàng ngàn năm để đúc rút được những quy luật về mối quan hệ giữa người với người và rồi cuối cùng mới rút ra được định luật kia. Nó không phải là một định luật mới, nó cổ xưa như chính

lịch sử của chúng ta. Ba ngàn năm trước, Zoroastre đã từng dạy nó cho các thần dân Ba Tư của mình. Hai mươi tư thế kỷ trước, Khổng Tử đã giảng nó, Lão tử cũng dạy nó cho học trò. Đức Jesu cũng đúc kết nó trong một câu nói thế này: "Muốn người khác đối xử với mình thế nào, hãy đối đãi với họ như thế".

Bạn muốn người khác tán đồng với bạn, thừa nhận giá trị của bạn, để bạn có được cảm giác tự trọng trong thế giới nhỏ của mình. Bạn không muốn những lời nịnh bợ giả dối mà khao khát những câu khen ngợi chân thành. Ai cũng giống như bạn thôi. Vậy, chúng ta hãy làm theo định luật vàng ngọc này, hãy đem đến cho người khác những điều mà bạn mong muốn người khác đem đến cho mình.

Bạn nên làm vậy vào lúc nào? Ở đâu? Và như thế nào? Câu trả lời là: Mọi lúc và mọi nơi.

Có một lần, tôi đến Sở thông tin gặp một người bạn. Tôi hỏi chị lễ tân số phòng của người đó. Với một bộ trang phục sạch sẽ, chị ta có vẻ rất tự đắc cho rằng mình cao quý. Chị trả lời tôi rõ ràng từng tiếng một: "Henri Souvaine... (ngừng một chút)... tầng 18... (ngừng một chút)... phòng 1816".

Tôi đang định bước vào thang máy, nghĩ thế nào lại quay lại nói với chị ấy rằng: "Chị có cách trả lời thật rõ ràng, thích đáng, giống như một nghệ thuật gia vậy, điều đó quả thật không dễ gì có được".

Gương mặt chị rạng rỡ hẳn lên, chị giảng giải cho tôi nghe vì sao phải ngừng lại như vậy, tại sao mỗi câu mỗi chữ lại phải nói như vậy. Còn tôi cũng vui vẻ bước lên tầng 18 và có cảm giác như mình đã làm tăng thêm tổng lượng hạnh phúc của nhân loại lên một chút.

Bạn không phải đợi đến khi trở thành một đại sứ hay chủ một câu lạc bộ vui chơi giải trí mới cần đi khen ngợi người khác mà bạn có thể áp dụng nó hàng ngày.

Ví dụ, khi vào quán ăn, bạn gọi một đĩa khoai tây chiên kiểu Pháp nhưng cô phục vụ lại bưng lên một đĩa khoai hấp. Nếu bạn nói thế này: "Xin lỗi, làm phiền chị, tôi gọi khoai tây chiên cơ ạ". Cô phục vụ sẽ vui vẻ trả lời: "Không sao ạ, tôi sẽ đổi lại cho ông". Đó là bởi vì bạn đã tôn trọng cô ấy trước. Những câu lịch sự như: "Xin lỗi, cám ơn, làm ơn..."tuy ngắn gọn là vậy nhưng nó có thể giảm bớt sự căng thẳng giữa người và người đồng thời thể hiện được phẩm cách cao quý của bạn.

Tôi sẽ lấy cho các bạn một ví dụ nữa. Tiểu thuyết gia nổi tiếng người Mỹ Hall Caine chỉ là con của một người thợ sắt nghèo, chưa học qua lớp tám, vậy mà khi qua đời, ông là một nhà văn giàu có nhất thế giới.

Chuyện đời ông thế này: Caine rất thích thơ, đặc biệt là thơ của Dante Gabriel Rossetti. Ông đã đọc hết tất cả những bài thơ của Rossetti, thậm chí còn viết một bài diễn thuyết, ca tụng thơ của Rossetti và gửi tặng chính nhà thơ một bản. Rossetti rất vui sướng và cho rằng một người trẻ tuổi như vậy mà đã biết trọng tài của mình, anh ta chắc chắn là người rất thông minh. Vì thế, Rossetti đã mời con trai người thợ sắt ấy đến Luân Đôn làm thư ký riêng cho ông. Đây chính là bước ngoặt trong cuộc đời của của Henri Caine. Nhờ địa vị đó, Caine đã có cơ hội tiếp xúc với rất nhiều đại văn hào đương đại cũng như được sự động viên, khích lệ, chỉ bảo của họ và bước vào sự nghiệp văn chương một cách thuận lợi và rồi trở thành một nhà văn nổi tiếng khắp nơi, đến mức nơi ông ở đã trở thành một thánh địa du lịch. Ông qua đời để lại một gia sản trị giá tới 2,5 triệu đô la. Nhưng ai mà biết được, nếu ông không viết bài văn ca ngợi Rossetti kia, biết đâu

ông đã chết trong nghèo nàn và chẳng được ai biết tới.

Đây chính là sức mạnh của một lời ca ngợi chân thành, xuất phát từ tấm lòng chân thực.

Rossetti đã cảm thấy mình quan trọng, điều đó cũng không phải kỳ lạ gì. Mỗi người chúng ta đều tự cho mình là quan trọng. Mỗi nước, mỗi dân tộc cũng vậy.

Bạn có tự cho rằng mình hơn người Nhật không? Nhưng người Nhật lại tự cho mình là ưu việt hơn bạn rất nhiều. Nhiều người Nhật bảo thủ còn rất tức giận nếu nhìn thấy một cô gái Nhật Bản khiêu vũ với một người da trắng.

Bạn nghĩ rằng mình hơn người Ấn Độ ư? Bạn có quyền nghĩ vậy nhưng người Ấn Độ lại nghĩ ngược lại.

Bạn nghĩ rằng mình ưu việt hơn người Eskimo ư? Nhưng bạn có biết người Eskimo nghĩ về bạn thế nào không? Câu chửi tệ nhất của họ là: "Đồ da trắng!"

Mỗi quốc gia đều cho rằng mình hơn các quốc gia khác, chính vì thế mới có chiến tranh yêu nước.

Có một chân lý rất rõ ràng là bất kỳ người nào mà bạn gặp đều tự cảm thấy họ hơn bạn ở một mặt nào đó. Và có một cách để được lòng họ, đó là bạn hãy khiến họ cảm nhận được rằng bạn chân thành thừa nhận họ quan trọng, ít nhất là trong thế giới nhỏ bé của riêng họ. Đừng quên câu nói của Emerson: "Tất cả những người tôi gặp đều có điểm hơn tôi và tôi học hỏi họ những điều đó".

Có những người vừa có được chút thành tựu đã vội vàng tự mãn, gây ra sự phản cảm ở mọi người.

Shakepear từng nói: "Con người, ôi con người kiêu ngạo kia, có được một chút khả năng đã vội vã múa may

trước mắt Thượng đế, khiến cho các thiên sứ phải rơi lệ".

Tôi muốn kể cho các bạn nghe câu chuyện của ba học sinh trong lớp tôi. Họ đã vận dụng thành công nguyên tắc này và đạt được hiệu quả không ngờ.

Người thứ nhất là một luật sư giấu tên, ông R. Ông R tham gia lớp học được một thời gian chưa lâu. Một hôm, ông lái xe đưa vợ đi thăm họ hàng. Trong khi vợ ông còn bận đi thăm những người thân thích khác, ông tranh thủ ngồi nói chuyện phiếm với bà cô họ của mình và quyết định thử áp dụng những điều đã học được vào thực tế để sau này viết báo cáo. Ông nhìn quanh nhà xem có gì có thể khiến ông đưa ra một lời khen thành thật được không.

Ông hỏi bà cô: "Ngôi nhà của cô xây từ năm 1890 phải không ạ? Nó khiến cháu nhớ lại ngôi nhà nơi cháu chào đời, thật đẹp đẽ, kiến trúc thật tuyệt vời. Những người thời nay không còn chú ý đến những điều này nữa".

"Ừ, đúng". Cô ông gật gật đầu: "Thanh niên bây giờ chẳng quan trọng chuyện sống trong một ngôi nhà kiến trúc đẹp đẽ hay không nữa rồi, họ chỉ cần một căn hộ chung cư với một chiếc tủ lạnh, thêm một chiếc ô tô nữa là đủ".

Bằng một giọng xúc động, cô ông ôn lại những kỷ niệm xưa: "Đây là một căn nhà lý tưởng, nó được xây dựng bằng tình yêu. Cô và chú cháu đã ấp ủ giấc mơ này từ rất lâu trước đó, cô chú không thuê kiến trúc sư mà tự thiết kế ra nó đấy".

Sau đó, bà đưa ông R đi thăm quan một lượt quanh nhà, được chiêm ngưỡng những bộ sưu tập quý hiếm của bà: chiếc tràng kỷ kiểu Pháp, một bộ đồ uống trà kiểu Anh, lọ hoa của ý, tấm rèm đã từng treo trong cung điện Pháp

thời phong kiến... Ông R đã không ngớt lời khen ngợi.

"Sau khi đưa tôi đi tham quan một lượt các phòng, cô tôi đưa tôi ra ga-ra, ở đó có đậu một chiếc xe hơi hiệu Packard. Cô tôi ngậm ngùi nói: Đây là chiếc xe mà trước khi mất không bao lâu, chú cháu đã mua. Từ đó trở đi, cô cũng chẳng dùng đến nó nữa. Cháu là người biết thưởng thức cái đẹp. Cô tặng nó cho cháu". Nghe thấy câu nói ấy, tôi vô cùng ngạc nhiên, vội từ chối khéo: "Cô ơi, cháu cảm ơn ý tốt của cô rất nhiều nhưng cháu không dám nhận đâu ạ. Cháu đã có một chiếc xe mới rồi, vả lại cô còn biết bao người họ hàng còn thân thiết hơn, họ chắc sẽ thích chiếc xe này".

"Họ hàng thân thích à?" Cô tôi cao giọng nói. "Đúng, cô có rất nhiều họ hàng thân thích, và họ chỉ mong cô càng chóng chết càng tốt để có được những tài sản này nhưng họ chẳng bao giờ có được đâu".

Ông R tiếp lời: "Nếu cô không muốn cho họ, cô có thể bán nó đi".

"Bán nó đi á?" Cô tôi lớn tiếng: "Cháu nghĩ cô có thể bán nó đi được sao? Cháu nghĩ cô có thể chịu đựng được khi có một người lạ mặt nào đó ngồi trên xe và điều khiển cái vô lăng này sao? Đây là chiếc xe mà chồng cô mua tặng cho riêng cô. Có nằm mơ cô cũng không nghĩ đến việc bán nó đi. Cô muốn tặng cho cháu vì cháu là một người biết thưởng thức một đồ vật đẹp".

Ông R đã từ chối khéo bà cô họ nhưng lại không muốn làm tổn thương đến thành ý của bà.

Bà cô họ của ông sống đơn độc một mình trong ngôi nhà rộng lớn. Bà yêu quý và nâng niu từng đồ vật nhỏ trong căn nhà. Mỗi vật đều gắn với những hoài niệm khó quên của bà. Bà luôn muốn có những người đồng

cảm với mình. Bà đã có một thời vàng son. Lúc trẻ bà là cô gái vô cùng xinh đẹp, biết bao người đàn ông đã theo đuổi bà. Bà đã xây dựng nên căn nhà của tình yêu này và sưu tầm, cất giữ trong đó biết bao đồ vật quý. Nay, tuổi già sức yếu, bà lại phải sống trong cảnh cô quạnh, bà khát khao có được chút tình cảm nồng ấm và những lời động viên khích lệ chân thành. Vậy mà cũng chẳng ai đem đến được cho bà. Do vậy, khi bà tìm thấy được điều đó, giống như người đi giữa sa mạc lại gặp được nguồn nước vậy. Chính vì thế mà bà muốn tặng ông cháu cả chiếc xe Parkard kia.

Một học viên khác của tôi làm nghề thiết kế nội thất. Một hôm, anh ta đến thiết kế cho một nhà nọ, thấy bầy chó của ông chủ nhà đẹp liền khen: "Bầy chó của ông đẹp quá. Chắc ông phải giành nhiều giải cho những con chó đẹp đó lắm rồi!". Chủ nhà vui sướng ra mặt, ông dắt anh học viên của tôi đi xem bầy chó và nói về những giải thưởng mà chúng được trao tặng. Cuối cùng ông chủ nhà hỏi: "Anh có con trai không?" Anh ta trả lời rằng có và rằng nó cũng rất thích chó. Thế là ông chủ nhà gật đầu và nói: "Hay lắm, tôi tặng cho cháu một con".

Thế rồi ông giảng giải cho anh cách chăm sóc chó. Sau đó, sợ anh quên, ông còn viết lại ra giấy rồi đưa cho anh. Ông đã tặng cho anh con chó trị giá hàng trăm đô cũng như gần hai tiếng thời gian quý báu của mình. Đó chính là hiệu quả có được từ những lời khen ngợi chân thành mà anh đã dành cho ông.

George, ông chủ hãng phim Kodak, người đã phát minh ra loại phim trong suốt khiến phim điện ảnh trở nên phổ cập và cũng khiến ông kiếm được hàng trăm triệu đô la và trở thành một thương gia thành đạt bậc nhất trên thế giới. Nhưng con người đầy những thành tựu lỗi lạc như vậy cũng chẳng khác gì chúng ta, chẳng

khác gì tôi và bạn. Ông cũng rất thích người khác ca ngợi mình.

Hồi đó, Eastman muốn xây dựng một trường nhạc và một rạp hát để báo hiếu mẹ. Adamsom, chủ một công ty sản xuất ghế rất muốn trở thành người cung cấp ghế cho hai công trình ấy. Ông gọi điện hẹn gặp Eastman.

Khi đến nơi làm việc để gặp Eastman, một kiến trúc sư đã nói với Adamson: "Tôi biết ông đến vì hợp đồng mua bán ghế, nhưng tôi nói cho ông biết trước rằng ông Eastman vô cùng bận rộn và cũng rất nghiêm khắc, nếu ông làm mất quá năm phút của ông ấy thì ông đừng hi vọng có được bản hợp đồng. Và không những chỉ bận rộn, ông Eastman còn rất nóng tính cho nên tôi khuyên ông, sau khi nhanh chóng nói rõ mục đích chuyến thăm, ông nên ra về ngay".

Adamson đã định làm như vậy. Người kiến trúc sư dẫn Adamson vào phòng làm việc của Eastman, ông đang cặm cụi với một đống giấy tờ trên bàn. Thấy có người bước vào, ông ngẩng đầu lên và nói: "Chào hai ông, các ông đến có việc gì vậy ạ?"

Sau khi anh kiến trúc sư giới thiệu để hai người làm quen, Adamson nói với Eastman: "Ngài Eastman, tôi rất thích phòng làm việc của ngài. Nếu có được căn phòng như thế này, chắc tôi sẽ làm việc tốt hơn rất nhiều. Ngài biết đấy, tôi làm về nội thất gỗ nhưng quả thật, chưa bao giờ tôi thấy một căn phòng làm việc nào đẹp như thế này".

Eastman trả lời: "Cảm ơn ông đã nhắc tôi. Căn phòng này quả là đẹp phải không ông? Ban đầu, tôi cũng thích nó lắm nhưng về sau, công việc bận rộn quá nên thậm chí có những lúc hàng vài tuần liền tôi chẳng ngẩng đầu lên nhìn xung quanh nữa".

Adamson đưa tay sờ những tấm gỗ ốp tường và nói: "Đây là gỗ sồi của Anh phải không ngài? Nó hơi khác gỗ sồi của Ý".

Eastman trả lời: "Đúng vậy, đó là gỗ sồi nhập từ Anh. Một anh bạn chuyên về các loại gỗ đã chọn giùm tôi".

Tiếp đó, Eastman dẫn Adamson đi tham quan một lượt phòng làm việc của mình, xem những chiếc cửa gỗ, màu sơn, những hình điêu khắc...Hai người dừng lại bên cửa sổ. Ông Eastman nhũn nhặn và kín đáo đưa tay chỉ những công trình ông đang xây dựng để phục vụ cho xã hội. Adamson hết lời ca ngợi ông rằng ông biết dùng tiền đúng cách. Eastman mở tủ, lấy ra chiếc máy ảnh đầu tiên mà ông đã mua từ một người Anh.

Adamson hỏi ông về lúc ban đầu khởi nghiệp và quá trình phấn đấu của mình. Eastman đã thẳng thắn kể lại, rằng ông có một tuổi thơ sống trong nghèo khó, mẹ goá con côi. Mẹ ông mở một ngôi nhà trọ rẻ tiền còn ông thì đi làm công trong một hãng bảo hiểm, mỗi ngày kiếm 5 *cent*. Cảnh sống đói khổ ấy đã khiến ông nuôi chí phấn đấu, để mẹ mình không phải sống khổ sở cho đến hết cuộc đời.

Adamson tiếp tục hỏi ông những câu chuyện khác và ông luôn ngồi lắng nghe một cách rất chăm chú. Easman kể cho ông nghe về chuyện làm thí nghiệm của mình. Ông nói, khi làm thí nghiệm, ông thường mất cả ngày, thậm chí cả đêm trong phòng thí nghiệm. Có những lúc mặc chiếc áo làm việc trên người đến ba ngày rồi mà cũng không có thời gian để thay ra.

Adamson đến phòng làm việc của Eastman lúc 10h15 phút sáng. Người kiến trúc sư kia nói ông không nên ở lại quá 5 phút. Vậy mà một tiếng rồi hai tiếng qua đi, Eastman vẫn say sưa kể chuyện.

Cuối cùng, Eastman nói với Adamson: "Lần đi Nhật vừa rồi, tôi đã mua về mấy chiếc ghế để đặt ngoài ban-công, nhưng sơn của nó đã tróc hết do ánh nắng mặt trời. Thế là tôi tự mua sơn về sơn lại. Ông có muốn xem không? À, đúng rồi, tôi mời ông về nhà tôi dùng cơm trưa, nhân tiện tôi chỉ cho ông xem luôn".

Sau bữa trưa, Eastman dẫn Adamson đi xem những chiếc ghế do chính tay mình sơn. Những chiếc ghế không đáng giá quá 5 đô la nhưng lại khiến người có doanh thu hàng trăm triệu đô la như Eastman lấy làm tự hào, chỉ bởi vì đó chính là tác phẩm của ông.

Cái hợp đồng mua ghế trị giá 90 nghìn đô la để trang bị cho nhà hát kia đã thuộc về ai? Bạn thử đoán xem! Còn ai ngoài Adamson chứ? Và cũng từ đó cho tới tận khi Eastman qua đời, hai người đã luôn là bạn tốt của nhau.

Chúng ta nên bắt đầu thực hiện bí quyết kỳ diệu này từ đâu? Tại sao không phải từ chính gia đình của mình nhỉ? Tôi không biết còn có nơi nào quan trọng hơn nhưng lại dễ bị bỏ qua hơn thế. Tôi tin rằng bà xã của bạn có rất nhiều ưu điểm hoặc ít nhất thì cũng đã từng có, nếu không, bạn đã chẳng lấy cô ấy làm vợ. Nhưng thử nghĩ lại xem, đã bao lâu rồi, bạn không hề khen ngợi cô ấy? Đã bao lâu rồi?

Có một thời gian, tôi sống trong một căn lều ở một khu rừng hẻo lánh ở Canada. Ở đó, mỗi ngày tôi chỉ được đọc một tờ bao địa phương nên đọc thuộc đến từng câu từng chữ trong đó. Một hôm, tôi đã đọc được một bài báo rất hay trong mục Hôn nhân gia đình của bà Dorothy Dix, nó hay đến nỗi tôi đã cắt riêng mẩu báo đó ra. Bà nói rằng bà đã nghe nhàm tai những lời chúc dành cho các cô dâu. Bà cho rằng, cần lôi các chú rể ra một chỗ

và có một vài kiến nghị với họ.

Bà kiến nghị thế này: "Nếu không biết nói những lời ngọt ngào thì đừng nên kết hôn. Việc ca ngợi người yêu khi còn đang yêu nhau là chuyện đương nhiên song những lời khen ngợi sau khi đã lấy nhau cũng rất cần thiết. Hôn nhân không chỉ cần sự chân thành mà cũng cần đến những biện pháp ngoại giao".

Nếu muốn có một cuộc sống gia đình hạnh phúc, đừng bao giờ chê bai vợ bạn không biết quản lý gia đình hay là một so sánh vô nghĩa giữa cô ấy và mẹ bạn. Ngược lại, hãy khen ngợi cô ấy biết lo liệu cho gia đình và hãy thể hiện rằng bạn cảm thấy thật may mắn vì có được người vợ như cô ấy. Nếu cô ấy nấu hỏng món ăn, khiến bạn không nuốt nổi thì cũng đừng oán trách, chỉ nên khiến cô ấy biết rằng món ăn hôm nay không ngon bằng trước đây là được rồi. Vợ bạn sẽ hiểu được điều đó và sẽ cố gắng khắc phục cho đến khi làm bạn hài lòng thì thôi.

Bạn không nên bắt đầu việc này một cách đột ngột, điều đó sẽ khiến vợ bạn nghi ngờ. Hãy bắt đầu từ tối nay hoặc ngày mai bằng việc mua tặng cô ấy một bó hoa tươi hoặc một ít hoa quả. Hãy đừng nói miệng rằng mình phải làm thế này, thế kia. Hãy bắt tay vào làm thực sự. Hãy cười thật tươi với cô ấy, nói với cô ấy những lời ngọt ngào. Nếu cả vợ cả chồng đều làm được như vậy, tôi tin chắc rằng trong sáu đôi vợ chồng sẽ chẳng có đôi nào phải nhắc đến chuyện ly hôn.

Bạn muốn biết, làm thế nào để một cô gái yêu bạn? Đúng vậy, tôi có một bí quyết nhất định có hiệu quả. Bí quyết này không phải do tôi nghĩ ra, tôi chỉ rút ra từ chính những lời của bà Dorothy Dix.

Có một lần, bà Dix đến thăm một nhân vật nổi tiếng

về tái hôn. Ông này đã chiếm được trái tim của 23 cô gái cũng như những tài khoản trong ngân hàng của họ (ở đây cần nói rõ chú thích thêm là bà Dix đến thăm ông ta trong tù). Bà đã hỏi ông có bí quyết gì để chiếm được tình yêu của phụ nữ. Ông ta đã trả lời rằng, ông ta chẳng hề phải dùng đến quỷ kế, âm mưu ghê gớm gì, chỉ đơn giản là: Hãy nói với cô ta những điều liên quan đến chính bản thân cô ấy.

Điều này áp dụng với đàn ông cũng cho kết quả tương tự. Một thủ tướng thông minh vào bậc nhất của nước Anh, ngài Disareli từng nói: "Nói với một người đàn ông về chính bản thân anh ta thì anh ta sẽ ngồi lắng nghe đến hàng giờ".

Vì vậy, muốn người khác yêu quý bạn, đừng quên nguyên tắc thứ sáu:

Hãy khiến người khác cảm thấy quan trọng và hãy làm vậy một cách chân thành nhất.

Cuốn sách này, bạn đã đọc không ít rồi đấy. Bây giờ, hãy tạm gấp sách lại và lập tức bắt đầu thực hiện những điều bạn đã đọc được với những người xung quanh. Bạn sẽ thấy hiệu quả thần diệu của nó.

Tổng kết: Sáu bí quyết để bạn được hoan nghênh ở khắp nơi:

1. Thành thật quan tâm, chú ý đến người khác.

2. Luôn giữ nụ cười trên môi.

3. Ghi nhớ tên họ của những người mà bạn đã từng tiếp xúc.

4. Biến mình thành một người biết lắng nghe và khích lệ người khác nói nhiều về chính bản thân họ.

5. Hãy nói về những chủ đề mà đối phương thích thú.

6. Hãy khiến người khác cảm nhận rằng họ là người quan trọng và hãy làm điều ấy một cách chân thành nhất.

Chương III:

MƯỜI HAI CÁCH ĐỂ HỢP TÁC VỚI NGƯỜI KHÁC

1. CHUYỆN NHỎ KHÔNG ĐÁNG ĐỂ TRANH LUẬN

Trên đời chỉ có một cách để đạt được thắng lợi lớn nhất trong một cuộc tranh luận, đó chính là hãy hết sức tránh tranh luận, hãy tránh nó như là tránh rắn độc hay động đất vậy.

Bạn cần biết rằng khi ai đó đi ngược lại quan điểm của bạn thì khi lý lẽ của họ bị bác bỏ, họ sẽ trở nên cố chấp, cứ cố cho rằng mình đúng.

Không lâu sau khi Đại chiến thế giới thứ nhất kết thúc, vào một buổi tối tại Luân Đôn, tôi đã học được một bài học vô cùng quý báu. Khi ấy, tôi có quen ông Smith - một phi hành gia. Trong thời kỳ Đại chiến, ông ấy đã từng đại diện cho Australia đảm nhận công tác liên quan đến hàng không tại Pakistan. Sau khi Đại chiến kết thúc chẳng bao lâu, Smith đã bay một chuyến bay nửa vòng trái đất trong vòng 30 ngày, gây kinh ngạc cho toàn thế giới. Chính phủ Australia tặng thưởng ông 50 nghìn đô la còn Thiên hoàng Anh thì phong tước hiệp sĩ cho ông. Trong thời gian ấy, dưới ngọn cờ Anh quốc, hiệp sĩ Smith, là nhân vật được chú ý bậc nhất.

Một buổi tối, tôi đến tham dự một bữa tiệc chào mừng hiệp sĩ Smith. Vị khách ngồi cạnh tôi đã kể một câu chuyện rất hài hước, còn dùng cả một câu thành ngữ. Ông ta cam đoan rằng câu thành ngữ đó nằm trong Kinh thánh. Thực ra thì ông ấy nhầm. Tôi biết rõ nguồn gốc của câu thành ngữ đó và tôi rất chắc chắn về điều ấy. Để thoả mãn lòng tự tôn của mình, thể hiện rằng mình hơn người nên tôi đã ra sức sửa sai cho ông ấy. Ông ta thì không từ bỏ quan điểm của mình: "Gì cơ? Câu thành ngữ ấy là của Shakepear á? Không thể có chuyện ấy được, chắc chắn không thể có, câu ấy nằm trong Kinh thánh". Ông ấy vẫn cho rằng mình đúng.

Người kể câu chuyện hài ấy ngồi bên phải tôi còn bạn tôi, ông Grammond ngồi bên trái. Grammond đã bỏ ra nhiều năm để nghiên cứu các tác phẩm của Shakepear. Vì thế, tôi và ông khách kia đều đồng ý giao việc này cho Grammond phân giải. Grammond ngồi im lắng nghe, sau đó dùng chân ra ám hiệu cho tôi dưới gầm bàn rồi nói: "Dales, anh nhầm rồi, câu này nằm trong Kinh thánh, ông đây nói đúng rồi!"

Tối hôm ấy, trên đường về, tôi hỏi Grammond: "Ông biết rõ đó là câu nói trong tác phẩm của Shakepear, sao lại bảo tôi không đúng?". Grammond trả lời: "Đúng vậy, không sai chút nào. Đó là câu nói trong tác phẩm của Shakepear, kịch Hamlet, màn 5, cảnh 2. Nhưng Dales à, ông cần biết rằng, chúng ta là một vị khách trong một bữa tiệc long trọng, tại sao cứ nhất định phải tìm ra chứng cứ để chứng tỏ sai lầm của người khác chứ? Ông làm vậy có khiến người ta yêu thích hay thiện cảm với ông được không? Sao không nể mặt ông ta một chút. Ông ấy đâu hỏi ý kiến của ông và cũng chẳng cần ông góp ý kiến. Vậy sao ông phải tranh luận với ông ta chứ? Cuối cùng, tôi muốn nói với ông rằng, luôn biết tránh những xung đột trực diện mới là khôn ngoan".

"Luôn biết tránh những xung đột trực diện". Người nói câu nói này đã qua đời rồi nhưng bài học mà ông dạy cho tôi thì vẫn còn mãi. Bài học ấy có ảnh hưởng vô cùng lớn tới tôi. Tôi vốn là một người cố chấp và hiếu thắng. Hồi nhỏ, tôi đã thích tranh luận với các anh tôi. Khi học đại học, tôi thích nghiên cứu về *logic* học và biện luận đồng thời còn thường xuyên tham gia các cuộc thi hùng biện. Sau này, tôi đã từng dạy môn Biện luận ở Đại học New York. Và thật xấu hổ khi phải thừa nhận, tôi đã định viết hẳn một cuốn sách về phương diện này. Từ đó trở đi, tôi bắt đầu chú ý quan sát hàng nghìn cuộc tranh luận và những ảnh hưởng phát sinh sau đó. Tôi đã đi đến một kết luận, cũng là một chân lý: Trên đời chỉ có một cách để đạt được thắng lợi lớn nhất trong một cuộc tranh luận, đó chính là hãy hết sức tránh tranh luận, hãy tránh nó như là tránh rắn độc hay động đất vậy.

Trong mười cuộc tranh luận thì có đến chín cuộc, những người trong cuộc luôn kiên trì quan điểm của mình, không hề nghĩ là mình sai.

Nếu trong cuộc tranh cãi ấy, bạn không giành được thắng lợi, nghĩa là bạn đã thất bại, nhưng dẫu bạn có thắng lợi đi chăng nữa thì điều ấy cũng chẳng khác gì thất bại. Vì sao vậy? Nếu bạn thắng, bác bỏ được ý kiến của đối phương. Kết quả là gì chứ? Bạn rất vui, còn đối phương? Bạn đã làm tổn thương đến lòng tự ái của họ và họ thấy bất mãn với thắng lợi đó của bạn. Bạn cần biết rằng khi ai đó đi ngược lại quan điểm của bạn thì khi lý lẽ của họ bị bác bỏ, họ sẽ trở nên cố chấp, cứ cố cho rằng mình đúng.

Một công ty bảo hiểm nhân thọ lớn đã đề ra một quy tắc với nhân viên của họ là "Không tranh luận".

Một người bán hàng thành công không bao giờ tranh

cãi với khách hàng cho dù ở mức độ nhẹ nhất. Có một ví dụ thế này:

Vài năm trước, có một anh chàng thích tranh luận đến tham gia lớp học của tôi. Anh ta tên Patrick, người Ailen. Anh ta không được học hành nhiều nhưng lại rất thích tranh luận và khiêu khích người khác. Trước đây, anh ta làm tài xế, sau đó chuyển sang làm nhân viên bán ô tô. Thấy tính cách của mình không phù hợp với nghề nghiệp hiện tại, anh ta đã tìm đến lớp học của tôi. Nói chuyện với anh ta, tôi mới biết, khi tiếp chuyện với khách hàng, anh ta không bao giờ tiếp thu những phê bình của họ. Anh ta nói: "Tôi nghe vậy không thấy đúng nên đã dạy bảo cho thằng cha ấy vài câu, thế là hắn không mua xe của tôi nữa".

Với Patrick, đầu tiên, tôi không dạy anh ta cách nói như thế nào mà rèn cho anh ta thói quen nói ít đi và tránh tranh luận. Giờ thì Patrick đã trở thành một nhân viên bán ô tô thành công rồi. Patrick đã làm thế nào vậy? Hãy nghe chính anh ta kể lại.

"Nếu bây giờ bước vào văn phòng của một người nào đó để chào bán xe mà ông ta nói với tôi thế này: Gì cơ? Mua xe của công ty anh á? Không được, nói thật là xe đó, có cho tôi còn chẳng nhận nữa là. Tôi định mua xe của hãng X rồi. Nghe vậy, không những tôi sẽ không phản đối, trái lại còn hùa theo ông ấy. Ông nói đúng, xe của hãng X rất tốt, đó là một hãng lớn và nhân viên bán hàng của họ cũng rất giỏi giang. Và như vậy thì ông ta chẳng còn cớ gì để tranh luận với tôi nữa cả. Ông ta nói xe của hãng X tốt, tôi chẳng hề phản đối, đương nhiên, ông ta tự phải dừng lại, không thể tiếp tục ngồi ca tụng xem xe X tốt như thế nào. Thế là tôi sẽ có cơ hội để giới thiệu về những ưu điểm của ô tô công ty mình.

Nếu trước đây mà gặp phải tình huống này, chắc tôi đã nổi đoá lên và tìm ra mọi nhược điểm của xe X để chê bai. Trái lại, ông ấy sẽ theo đuổi quan điểm của mình, càng tìm cách khen ngợi xe của hãng X, cuộc tranh luận sẽ càng gay gắt và rồi cuối cùng, chắc chắn, ông ta sẽ chẳng mua xe của công ty tôi.

Bây giờ nghĩ lại, tôi không biết trước đây mình đã bán hàng như thế nào nữa. Không biết bao nhiêu lần, vì những cuộc tranh luận vô bổ như vậy mà tôi đã mất bao thời gian và tiền bạc. Giờ thì tôi đã biết phải tránh tranh cãi, tránh nói nhiều như thế nào. Điều đó đem lại cho tôi rất nhiều ích lợi".

Nhà thông thái Franklin nói: "Nếu tranh luận, phản bác, có thể bạn sẽ giành thắng lợi nhưng thắng lợi ấy chỉ là tạm thời, là hư ảo. Còn bạn thì mãi mãi không bao giờ còn có được thiện cảm của đối phương". Bạn có thể tự làm một phép so sánh thế này: Cái bạn muốn có được là thắng lợi vô nghĩa kia hay là thiện cảm của người khác dành cho bạn. Hai điều đó, không thể đồng thời có được.

Một tờ tạp chí của Boston có lần đã đăng một đoạn rất thú vị và hàm ý sâu sắc thế này:

"William đã an nghỉ nơi đây, cả đời ông luôn tự cho mình là đúng và luôn tranh cãi để bảo vệ lý lẽ của mình. Nhưng đúng hay không đúng thì ông cũng chết như vậy, không hơn, không kém".

Khi tranh luận, có thể bạn đúng, nhưng trong suy nghĩ của đối phương, bạn đúng hay không thì cũng vậy cả thôi.

William Mc. Adoo, trưởng ban tài chính dưới thời tổng thống Wilson sau khi tổng kết nhiều bài học kinh nghiệm trong nhiều năm hoạt động chính trị đã nói thế này: "Không thể dùng tranh luận để thuyết phục một kẻ vô

tri".

Mc. Adoo đã nói ở mức độ nhẹ nhàng quá. Theo kinh nghiệm của chính bản thân tôi, không chỉ là một kẻ vô tri mà với bất cứ ai cũng vậy, không thể dùng lý luận để thay đổi quan điểm của anh ta được đâu.

Có một ví dụ thế này: Ông Parsons, một chủ kinh doanh đến Sở thuế thắc mắc về việc tính nhầm thuế cho ông. Nguyên do là có một khoản tiền 9 nghìn đô la là nợ khó đòi nhưng ông vẫn bị tính thuế. Người phụ trách việc thu thuế ở đó thì cứ khăng khăng rằng vẫn phải nộp thuế.

Parsons khi đã thuật lại trên lớp thế này:

"Tranh cãi với một người lạnh lùng, ngạo mạn và cố chấp như ông ta thì cũng chỉ phí lời. Càng nói thì ông ta càng cố chấp, cho nên tôi quyết định tránh tiếp tục tranh luận bằng cách quay sang khen ông ta vài câu. Tôi nói thế này:" Vấn đề này đối với ông chỉ là chuyện nhỏ, vì ông đã xử lí qua rất nhiều trường hợp tương tự. Còn tôi, tuy tìm hiểu về thuế quan nhưng đều chỉ là kiến thức sách vở. Tôi thật sự ngưỡng mộ công việc của ông, nói chuyện với ông, tôi hiểu thêm được nhiều điều".

"Những điều tôi nói với ông ấy đều thành thực. Người phụ trách thu thuế lập tức ngồi thẳng người lên, dựa vào lưng ghế và bắt đầu kể cho tôi nghe những kinh nghiệm nghề nghiệp của ông, những vụ gian lận mà ông khám phá được. Giọng điệu của ông dần dần ôn hoà hơn, sau đó, ông còn kể chuyện con cái của mình. Khi tôi sắp ra về, ông nói với tôi, ông sẽ xem xét lại việc này và mấy hôm sau sẽ trả lời tôi.

Ba ngày sau, ông đến gặp tôi và nói rằng khoản thuế đó được miễn".

Người phụ trách thu thuế kia, đã thể hiện ra một nhược

điểm thường gặp trong tính cách con người, đó là ham muốn được tôn trọng. Khi Parsons tranh luận với ông, ông tỏ rõ uy quyền đáng có của mình và muốn đối phương phải tôn trọng mình. Khi Parsons đã thừa nhận điều đó, cuộc tranh luận tự nhiên sẽ chấm dứt. Vì ông ấy đã thể hiện cái tôi của mình nên ông bỗng trở nên hiền hoà, biết thông cảm hơn.

Constant, người quản gia thân cận trong nhà Napoleon thường cùng Josephine đánh bi-a. Sau này trong cuốn "Hồi ức về đời tư của Napoleon", ông viết: "Tuy tôi chơi bi-a giỏi hơn hoàng hậu Josephine nhưng tôi tìm cách để nhường phần thắng cho hoàng hậu và hoàng hậu đã rất vui lòng".

Hãy để khách hàng,vợ, chồng, hoặc bạn bè, người yêu của bạn chiến thắng trong những cuộc tranh luận nho nhỏ.

Bất luận đối phương thông minh tài trí thế nào, bạn cũng không thể dùng biện pháp tranh luận để thay đổi cách nghĩ của họ.

Một bài trong cuốn sách "Từng li từng tí" đã đề xuất những giải pháp như thế này để những ý kiến không giống nhau không biến thành sự tranh cãi:

1. Hãy hoan nghênh những ý kiến không giống nhau và ghi nhớ câu nói này: "Khi ý kiến của hai người không đồng nhất nghĩa là có một ý kiến trong số đó không cần thiết". Nếu có ai đó nói cho bạn biết những điều mà bản thân bạn không hề nghĩ tới thì bạn nên chân thành cảm ơn họ. Những ý kiến khác nhau chính là cơ hội tốt nhất để bạn tránh được những sai lầm nghiêm trọng.

2. Đừng tin vào trực giác của bạn. Khi ai đó đưa ra ý kiến trái ngược với bạn, phản ứng tự nhiên đầu tiên của bạn là tự vệ. Bạn cần thận trọng, bình tĩnh và luôn cảnh

giác với những phản ứng trực giác đó của mình.

3. Hãy khống chế tính khí của mình. Hãy nhớ rằng, nhìn vào cái cách nổi nóng của một người, người ta có thể đoán định được sự độ lượng cũng như những thành tựu của người ấy là bao nhiêu.

4. Đầu tiên, hãy biết lắng nghe. Hãy để cho người phản đối bạn có cơ hội được nói. Hãy để anh ta nói hết mà không phản đối, hay tranh luận. Nếu không làm vậy, bạn chỉ khiến cho giao tiếp đôi bên càng thêm trở ngại. Nên cố gắng tạo nên một nhịp cầu hiểu biết hơn là khoét sâu thêm những sự hiểu lầm.

5. Hãy tìm ra những điểm bạn đồng tình trong lời nói của đối phương và đầu tiên, hãy tập trung suy nghĩ về những điều đó.

6. Cần biết thành thật thừa nhận sai lầm và thành thật nói ra, thành thật xin lỗi về điều ấy. Làm vậy có thể giảm thiểu sự phản kháng của đối phương.

7. Hãy đồng ý suy nghĩ về ý kiến của đối phương và hãy làm vậy một cách thành thực. Ý kiến của người phản đối bạn có thể là đúng. Đây là một biện pháp khôn ngoan. Đừng để đến lúc sau này, người ấy nói với bạn rằng: "Tôi đã nói với anh rồi nhưng anh đâu chịu nghe".

8. Hãy cảm ơn người phản đối bạn vì họ đã quan tâm đến sự việc này. Bất cứ một người nào chịu mất thời gian để nêu ra một ý kiến khác đều là người quan tâm đến vấn đề đó như bạn. Hãy coi họ như những người muốn giúp đỡ bạn hoặc có thể biến họ thành những người bạn của bạn.

9. Đừng hành động vội vã, hãy để hai bên đều có thời gian để suy nghĩ rõ ràng lại vấn đề. Hãy đề nghị tiếp tục chủ đề đó vào lúc khác trong ngày hoặc vào ngày hôm sau, có vậy, mọi việc mới đều có thể được suy nghĩ thấu đáo.

Trước khi quay trở lại bàn bạc về vấn đề đó, hãy tự đặt câu hỏi: "Ý kiến của đối phương liệu có đúng hoặc có phần đúng không? Lập trường và lý do mà anh ta nêu ra liệu có lý không? Phản ứng của mình liệu có giúp giảm nhẹ vấn đề không hay chỉ để thoả mãn cảm giác hiếu thắng của mình. Phản ứng ấy sẽ khiến anh ta xa cách mình hơn hay kéo anh ta lại gần mình? Nó có khiến người khác đánh giá cao mình hơn không? Mình sẽ thắng hay thua? Nếu thắng, mình sẽ phải trả giá thế nào? Nếu mình không nói, liệu những ý kiến bất đồng kia có tiêu biến không? Vấn đề nan giải này liệu có phải là một cơ hội cho mình không?"

Đức Thích Ca từng nói: "Hận thù không thể rửa được hận thù, chỉ có tình yêu thương mới có thể rửa được hận thù". Vì vậy, những sai lầm không thể được giải quyết bằng cách tranh luận mà phải dùng những cách uyển chuyển để thu phục sự đồng tình của họ.

Có một lần, Lincoln đã phê bình một sĩ quan trẻ tuổi vì đã gây ra xung đột với đồng đội. Ông nói: "Một người làm được đại sự thì không bao giờ tính toán so đo, mất thời giờ vào việc tranh luận với người khác. Những cuộc tranh cãi vô vị ấy không những ảnh hưởng đến tính tình của bạn mà còn khiến bạn mất đi khả năng tự kiềm chế. Trong những trường hợp có thể, hãy luôn cố gắng nhượng bộ đối phương một chút. Nếu bạn gây sự với một con chó, nó sẽ cắn bạn và cho dù bạn có đánh chết nó đi chăng nữa thì việc ấy cũng không khiến vết cắn của bạn liền lại được".

Cho nên, hãy ghi nhớ nguyên tắc thứ nhất:

Cách tốt nhất để được lợi nhiều nhất trong một cuộc tranh luận là tránh tranh luận và tránh được càng nhiều thì càng tốt.

2. XÓA ĐI VẾT THƯƠNG LÒNG CỦA NGƯỜI KHÁC TUYỆT ĐỐI KHÔNG PHẢI LÀ CHUYỆN DỄ

Dù ta thông minh hơn người khác thì cũng đừng bao giờ nói với người khác rằng ta thông minh hơn họ.

Nếu biết thừa nhận một điều rằng, lúc nào bạn cũng có thể phạm sai lầm, bạn sẽ luôn tránh được những rắc rối và cũng chẳng cần phải tranh luận với bất kỳ ai. Và điều đó cũng khiến người khác phải nhìn lại mình và tự thừa nhận, bản thân anh ta cũng có những sai lầm khó tránh khỏi.

Khi còn đương chức tổng thống, Theodore Roosevelt đã thừa nhận rằng, nếu mỗi ngày, 75% những việc ông làm là đúng thì đó đã là mức độ cao nhất mà ông có thể đạt tới rồi.

Tiêu chuẩn cao nhất của một nhân vật được chú ý bậc nhất thế kỷ XX là như vậy thì chúng ta ra sao?

Nếu bạn khẳng định rằng, 55% những việc bạn làm trong một ngày là đúng thì bạn còn đợi gì mà không đến phố Wall, kiếm mỗi ngày vài triệu đô la, sắm một chiếc du thuyền và lấy một cô vợ là minh tinh màn bạc. Nếu bạn không làm được như vậy thì bạn dựa vào đâu mà chỉ trích sai lầm của người khác?

Bạn có thể thể hiện thái độ, dùng giọng điệu hoặc động tác để khiến cho người khác hiểu rằng anh ta sai, nhưng nếu bạn nói với anh ta điều đó, bạn nghĩ rằng anh ta sẽ cảm kích vì điều đó ư? Không, không bao giờ có chuyện ấy. Vì làm vậy nghĩa là bạn đã trực tiếp đụng chạm đến sự tự tin, lòng tự tôn, đến trí lực và khả năng xét đoán của anh ta. Anh ta không những sẽ chẳng thay đổi suy nghĩ mà trái

lại sẽ tìm cách phản kháng lại bạn. Khi ấy, bạn có vận dụng *logic* học của Platon hay Kant để lý luận với anh ta cũng chẳng ích gì vì lòng tự tôn của anh ta đã bị thương tổn.

Đừng bao giờ nói như thế này: "Anh vẫn chưa thừa nhận sai lầm của mình chứ gì? Tôi sẽ có bằng chứng để chứng minh cho anh xem!", bởi nói vậy chẳng khác nào bạn bảo anh ta rằng: "Tôi thông minh hơn anh, tôi sẽ dùng sự thật để chứng minh sai lầm của anh".

Đó là một kiểu khiêu khích và sẽ gây ra sự phản cảm cho đối phương và không đợi bạn tiếp tục, anh ta cũng sẽ chuẩn bị để phản kháng lại sự khiêu khích đó của bạn. Ngay cả khi dùng những lời lẽ gián tiếp, mềm mỏng và ôn hoà nhất để thay đổi tư tưởng của người khác còn không dễ huống hồ là trực tiếp như thế.

Khi muốn sửa sai cho ai, đừng nói toạc ra với họ, hãy tìm cách khéo léo nhất để không làm tổn thương lòng tự ái của họ.

Quan niệm của con người thay đổi theo thời gian, có những điều hai mươi năm trước tôi cho là đúng nhưng bây giờ lại gần như không đúng nữa rồi. Thậm chí, khi nghiên cứu lý luận của Einstein, tôi cũng bắt đầu có chút nghi ngờ về tính chính xác của nó. Hai mươi năm sau, tôi cũng không dám tin rằng những điều mình viết trong cuốn sách này còn chính xác. Bây giờ, tôi không còn dám khẳng định chắc chắn bất cứ một điều gì. Socrate đã từng nói với các môn đồ của mình rằng: "Ta chỉ biết rõ nhất một điều, đó là ta chẳng biết gì cả".

Tôi không dám mơ rằng mình thông minh hơn Socrate cho nên tôi cũng tránh nói với người khác rằng họ đã sai. Đồng thời, tôi cũng cảm thấy điều đó thật sự có ích cho tôi.

Nếu bạn biết một người nào đó nói sai, bạn chắc chắn

về điều đó. Bạn có thể dùng ngữ khí sau đây để nói thì có lẽ sẽ tốt hơn: "Được, xin để chúng tôi tham khảo thêm, nhưng tôi có cách nhìn khác thế này, đương nhiên, có thể nó chưa chắc đã đúng vì chính bản thân tôi cũng thường có sai sót. Nếu tôi sai, tôi xin sửa đổi. Bây giờ, xin để chúng tôi nghiên cứu xem cuối cùng thì vấn đề này xử trí ra sao".

Trên đời này, không có ai lại trách móc bạn khi bạn nói thế này: "Nếu có điều gì chưa đúng, xin để chúng tôi xem xét lại xem có chuyện gì".

Cho dù đó là nhà khoa học thì cũng vậy. Có lần, tôi đã đến thăm Stefanson, ông không những là một nhà khoa học mà còn là một nhà thám hiểm. Ông đã từng sống ở vùng Bắc cực đến mười một năm. Trong đó, có sáu năm trời liền, ông không ăn gì khác ngoài thịt và nước. Ông nói, ông đang tiến hành một thí nghiệm. Tôi hỏi ông đó là thí nghiệm về mặt nào và để chứng minh điều gì. Câu trả lời của ông, tôi không bao giờ quên. Ông nói: "Một nhà khoa học không bao giờ dám chứng minh điều gì, tôi chỉ cố thử đi tìm kiếm sự thật".

Nếu biết thừa nhận một điều rằng, lúc nào bạn cũng có thể phạm sai lầm, bạn sẽ luôn tránh được những rắc rối và cũng chẳng cần phải tranh luận với bất kỳ ai. Và điều đó cũng khiến người khác phải nhìn lại mình và tự thừa nhận, bản thân anh ta cũng có những sai lầm khó tránh khỏi.

Nếu một khi biết chắc chắn ai đó sai và bạn thẳng thắn nói ngay ra điều ấy, bạn biết hậu quả của nó là gì không? Hãy xem ví dụ rất đặc thù sau đây:

Ông S. là một luật sư trẻ ở New York. Gần đây, ông biện hộ cho một vụ án rất quan trọng, nó liên quan đến một số tiền rất lớn và một vấn đề pháp luật rất hệ trọng. Trong quá trình biện hộ, một vị quan toà hỏi ông: "Thời hạn tố tụng quy định trong luật hải quân là sáu năm, đúng không

ông?"

Luật sư S. im lặng một lúc rồi trố mắt nhìn vị quan toà và nói: "Thưa quan toà, trong luật hải quân đâu có điều khoản quy định này".

Tại lớp học, luật sư S. đã kể lại đầu đuôi câu chuyện thế này:

"Khi tôi nói dứt câu, cả phiên toà lặng im, cảm giác như nhiệt độ trong căn phòng xuống đến không độ C vậy. Tôi đã đúng còn quan toà đã sai. Tôi đã chỉ cho ông nhầm lẫn ấy, nhưng liệu ông có hữu hảo hơn với tôi vì điều đó không? Không!

Tôi tin rằng, trong lần biện hộ ấy, tôi có đủ căn cứ pháp luật và tôi biết rằng lần đó tôi đã bào chữa tốt hơn những lần trước đó rất nhiều nhưng tôi vẫn không thuyết phục được quan toà. Tôi đã phạm sai lầm. Tôi đã quá trực tiếp và thẳng thắn chỉ cho một nhân vật danh tiếng và có học vấn uyên thâm rằng ông ấy đã lầm".

Rất ít người trong chúng ta xét đoán được một cách hoàn toàn khách quan và *logic*. Đa số thường bị chi phối bởi những thành kiến. Chúng ta đều bị tổn hại bởi sự đố kỵ, nghi ngờ, sợ hãi và ngạo mạn. Rất nhiều người không chịu thay đổi, cho dù đó là tôn giáo, ý chí hay thậm chí chỉ là kiểu tóc. Cho nên, nếu bạn muốn biết cách chỉ ra chỗ sai của người khác, trước mỗi bữa ăn sáng, bạn hãy đọc đoạn văn sau đây của Harvey Robinson một lần.

"Chúng ta thường tự nhiên thay đổi ý kiến một cách dễ dàng mà không mảy may suy nghĩ gì hết. Nhưng nếu ai đó chỉ trích rằng ý kiến của chúng ta sai lầm thì chúng ta lại khó chịu và không vừa lòng. Cũng chẳng phải vì chúng ta muốn xây dựng một ý niệm gì vững chắc nhưng nếu ai đó đụng đến ý niệm đó của ta thì ta lại đột nhiên trở nên cố

chấp và quyết đấu tranh để bảo vệ cho bằng được. Không phải vì chúng ta yêu quý gì nó đâu mà chẳng qua vì lòng tự ái của chúng ta đã bị động chạm".

Hai tiếng "của tôi" là hai tiếng vô cùng quan trọng đối với bất cứ người nào và nếu chúng ta biết dùng nó thích đáng thì đó chính là một sự khai thông về trí tuệ. Bất luận là "cơm của tôi", "nhà của tôi", "bố của tôi" hay "Chúa của tôi"... cái "của tôi" nào cũng có mãnh lực như nhau hết.

Chúng ta không chỉ không thích người khác vạch ra sai lầm mà chúng ta còn không muốn họ sửa chữa bất cứ lỗi lầm nào của mình. Khi chúng ta đã cho là đúng thì chúng ta cứ thế vui vẻ tin vào điều đó. Nếu có ai nghi ngờ điều đó, lập tức chúng ta khó chịu và tìm mọi cách để bào chữa.

Một lần, tôi đặt một người trang trí nội thất làm rèm cửa sổ. Khi anh ta đưa hoá đơn đến, tôi giật thót cả mình.

Vài hôm sau, một người bạn đến chơi, xem rèm cửa, nhắc đến giá tiền, anh ta hoảng hốt: "Cái gì? Ông có đùa không đấy? Ông không cẩn thận, bị người ta lừa rồi".

Có đúng vậy không? Đúng vậy, cô bạn tôi nói đúng nhưng đâu có người nào thích nghe những lời như vậy chứ? Chính vì thế, tôi đã tìm mọi cách để biện hộ cho mình. Tôi nói: "Tiền nào của nấy thôi".

Hôm sau, một người bạn khác đến thăm tôi. Anh ta hết lời khen tấm rèm cửa. Anh còn muốn mua một bộ rèm giống y như vậy. Nghe vậy, phản ứng của tôi lại hoàn toàn khác ngày hôm qua: "Nói thật là bộ rèm này đắt quá, mua xong tôi lại thấy hơi hối hận".

Khi chúng ta phạm lỗi, có thể chúng ta dễ dàng thừa nhận điều đó với chính mình. Nếu người khác cho chúng ta cơ hội để tự thừa nhận, chúng ta sẽ rất cảm ơn họ về điều đó và không đợi người ấy phải nói ra, chúng ta sẽ tự

thừa nhận sai lầm. Nhưng nếu ai đó không khéo léo "nhét cái miếng khó chịu" đó vào cổ họng chúng ta thì chúng ta khó mà nuốt trôi được.

Trong thời kỳ nội chiến Mỹ, có một nhà dư luận học nổi tiếng bất đồng quan điểm với Lincoln. Ông ta nghĩ rằng bằng cách giễu cợt, chế nhạo, Lincoln sẽ phải tiếp thu những ý kiến của ông, ông sẽ khuất phục được Lincoln. Ông đã làm vậy hết tháng này qua tháng khác, hết năm này qua năm khác. Sự công kích ấy có khuất phục được Lincoln không? Không bao giờ!

Nếu bạn muốn biết, trong quan hệ giữa người với người, làm thế nào để kiểm soát được bản thân, để cải thiện cá tính, phẩm cách của bạn. Tôi khuyên bạn nên đọc cuốn "Tự truyện của Benjamin Franklin". Đây là một truyện ký hay, cũng là một tác phẩm văn học nổi tiếng của Mỹ. Trong cuốn sách, Franklin có kể lại việc ông đã tự sửa đổi thói quen hay tranh luận của mình như thế nào, để sau này trở thành một nhân vật tài giỏi, hào hiệp và có tài ngoại giao vào bậc nhất trong lịch sử Mỹ.

Khi ông còn là một chàng trai trẻ hay phạm lỗi, có một hôm, một người bạn lớn tuổi đã thẳng thắn nói với ông thế này:

"Ben à (Ben là cách gọi thân mật của Benjamin Franklin), cậu thật không ra sao cả. Hễ ai có ý kiến khác cậu là cậu đả kích, bác bỏ. Bây giờ thì chẳng ai thèm để ý đến ý kiến của cậu nữa rồi. Các bạn của cậu thấy vui hơn khi không có mặt cậu. Cậu làm như mình biết quá nhiều rồi nên sẽ chẳng ai nói cho cậu biết điều gì nữa. Ngoài cái kiến thức hiện có bây giờ, cậu sẽ chẳng học hỏi được thêm gì nữa đâu".

Chính những lời nói ấy là khởi nguồn cho những sự thành công sau này của Franklin. Khi ấy, Franklin cũng

không còn ít tuổi nữa. Ông đủ thông minh để lĩnh hội chân lý ấy. Ông hiểu rằng, nếu mình không thay đổi, mình sẽ gặp phải sự tẩy chay của tất cả mọi người. Và thế là ông đã thay đổi hoàn toàn nhân sinh quan không phù hợp với thực tế trước kia của mình.

Franklin nói: "Tôi tự đặt ra cho mình một quy tắc, không bao giờ để mình bất đồng quan điểm với người khác, không bao giờ cố tìm mọi cách để bảo vệ ý kiến của mình. Những từ mang nghĩa khẳng định như "đương nhiên", "chắc chắn"... được thay bằng "tôi thấy", "tôi nghĩ rằng" hoặc "tôi tưởng là"... Khi ai đó khẳng định sai lầm của tôi, tôi cũng từ bỏ việc phản bác lại họ mà thay vào đó là những câu trả lời khéo léo, uyển chuyển, rằng trong những trường hợp khác thì ý kiến của ông là đúng nhưng trong trường hợp này thì không phù hợp lắm.

Không lâu sau, tôi đã cảm nhận được những thay đổi đó đã đem lại cho tôi lợi ích như thế nào. Trong bất kỳ cuộc nói chuyện nào, tôi đều cảm thấy hoà đồng hơn, vui vẻ hơn. Khi tôi nêu ý kiến của mình bằng những lời lẽ khiêm nhường, mọi người đều dễ dàng và nhanh chóng tiếp thu nó, rất ít người phản đối. Và khi người khác chỉ ra sai lầm của tôi, tôi cũng không cảm thấy khó chịu, bực bội. Khi tôi đã đúng, tôi lại càng dễ dàng thuyết phục người khác từ bỏ quan điểm sai lầm của họ và tiếp thu ý kiến của tôi.

Phương pháp ấy ban đầu trái ngược hẳn với bản tính hay đối đầu, phản kháng của tôi nhưng sau đó nó đã trở thành một thói quen. Trong năm mươi năm qua, có lẽ không ai từng nghe tôi nói ra một câu võ đoán nào đó. Tôi nghĩ, chính là nhờ thói quen này mà mỗi kiến nghị, đề xuất của tôi đều được mọi người nhiệt tình ủng hộ. Tôi không giỏi diễn thuyết, không có tài ăn nói vậy mà những quan điểm của tôi lại luôn được mọi người tán đồng".

Phương pháp của Franlin có ứng dụng được trong giao thiệp thương mại không? Tôi sẽ chỉ ra hai ví dụ thế này:

Ông Mahomey, ngụ tại số 114 đường Tự do, thành phố New York chuyên kinh doanh các loại máy móc đặc dụng cho ngành dầu khí. Một hôm, có một khách đến đặt mua một lô hàng. Kiểu dáng, mẫu mã đã thoả thuận xong xuôi và máy móc cũng đang bắt đầu sản xuất. Vậy mà, một chuyện không may đã bất ngờ xảy ra.

Người khách mua hàng kia chẳng hiểu nói chuyện với bạn bè thế nào về những máy móc ấy. Những người bạn của ông mỗi người một ý, người kêu ngắn quá, người bảo rộng quá... người nói nọ người nói kia khiến ông ta tự nhiên thấy lung lay. Thế là ông gọi điện ngay cho Mahomey, quyết không chấp nhận lô hàng đó.

Mahomey kể lại câu chuyện thế này:

"Tôi xem xét lại thật cẩn thận và thấy rằng mình không có sai sót, nhầm lẫn gì. Tôi biết, đó là do ông khách đó và bạn bè của ông ấy không hiểu lắm về máy móc. Nhưng nếu tôi trực tiếp nói thẳng ra điều đó, không những chẳng có lợi lộc gì mà thậm chí còn rất nguy hiểm cho vụ làm ăn này của tôi. Vì thế, tôi quyết định đến gặp ông ta.

Nhìn thấy tôi, ông ấy đứng bật dậy khỏi ghế, chỉ vào mặt tôi mà mắng sa sả, cứ như muốn đánh nhau với tôi vậy. Cuối cùng ông bảo tôi: "Thế bây giờ anh định thế nào đây?"

Tôi bình tĩnh nói với ông rằng, ông định thế nào thì tôi sẽ làm theo đúng như vậy. Tôi còn nói thế này: "Ông bỏ tiền ra, đương nhiên muốn mua được cái ưng ý. Nếu ông thấy là ông đúng, ông cứ đưa tôi bản vẽ mẫu khác. Mặc dù chúng tôi đã bắt tay vào sản xuất, đã chi phí vào đó hai nghìn đô la nhưng tôi sẵn sàng hi sinh hai nghìn đô đó để

làm lại từ đầu theo ý ông. Nhưng tôi phải nói rõ thế này: Nếu bây giờ chúng tôi làm lại theo mẫu của ông mà có sai sót gì thì trách nhiệm thuộc về ông. Nhưng nếu làm theo đúng kế hoạch của chúng tôi, có vấn đề gì xảy ra, chúng tôi hoàn toàn chịu trách nhiệm".

Nghe tôi nói vậy, ông ta dần bình tĩnh lại. Cuối cùng, ông ta nói: "Thôi được, cứ làm như cũ vậy. Nếu có chuyện gì thì chỉ còn cách cầu xin Thượng đế giúp đỡ cho các anh thôi".

Và kết quả là tôi đã làm đúng. Bây giờ, ông ấy còn đặt thêm hai lô hàng khác nữa.

Khi ông khách hàng đó chỉ trích tôi là không hiểu về nghề nghiệp của chính mình. Tôi đã phải cố gắng kiềm chế bản thân, cố tránh không tranh luận, cãi vã. Tôi đã làm được và sự kiềm chế đó là đích đáng.

Nếu khi ấy, tôi nói rằng chính ông ấy đã sai và bắt đầu tranh cãi thì có khi sau đó còn lôi nhau ra toà rồi cũng nên. Và nếu vậy thì cả hai bên đều bị tổn thất không chỉ về quan hệ mà cả về kinh tế.

Tôi đã chiêm nghiệm được rằng, vạch trần ra lỗi sai của người khác là một sai lầm không nên phạm phải".

Còn đây là ví dụ thứ hai. Bạn đừng quên rằng, những ví dụ mà tôi dẫn ra đây, bản thân bạn có thể gặp phải bất cứ lúc nào.

Đã nhiều năm nay, Crowley, chủ một xưởng gỗ ở New York luôn chê trách sai sót của người kiểm tra gỗ và trong bất cứ cuộc tranh luận nào, ông cũng là người thắng cuộc. Nhưng điều đó chẳng đem lại lợi lộc gì cho ông, trái lại còn khiến ông hao tiền tốn của. Sau khi tham gia lớp học của tôi, ông đã quyết định thay đổi phương châm, không tranh biện gì nữa. Kết quả ra sao? Ông đã viết trong bản báo cáo

thế này:

"Hôm ấy, tôi đang ngồi trong phòng làm việc thì tiếng chuông điện thoại reo. Một vị khách hàng giọng giận dữ, kêu ca rằng gỗ chúng tôi giao không đạt tiêu chuẩn khiến xưởng của ông ta phải ngừng sản xuất và yêu cầu chúng tôi lập tức phải chuyển số gỗ đó về.

Tôi đã đến ngay xưởng gỗ đó. Trên đường đi, tôi dự tính xem mình nên xử lý sự việc này thế nào cho ổn thoả nhất. Nếu như bình thường, tôi đã lôi ra một loạt các quy định về tiêu chuẩn gỗ và dùng kinh nghiệm và hiểu biết của mình để khiến người kiểm tra gỗ kia hiểu rằng, tôi đầy đủ tự tin khẳng định rằng, gỗ của tôi hoàn toàn đạt yêu cầu và anh ta đã có nhầm lẫn trong việc kiểm tra. Nhưng lần này thì khác, tôi quyết định áp dụng những quy tắc đã học được trong lớp học.

Khi đến xưởng gỗ kia, tôi thấy sắc mặt của người chủ xưởng và người phụ trách việc kiểm hàng không mấy thân thiện. Trông có vẻ như đang đòi tính sổ với tôi. Tôi đến nơi họ vận hành sản xuất và bảo họ cứ tiếp tục để tôi xem xem sai sót là ở đâu. Tôi bảo người phụ trách kiểm hàng xếp những loại đạt tiêu chuẩn sang một bên, loại không đạt sang một bên.

Sau một hồi theo dõi, tôi thấy, sự kiểm tra của anh ta có vẻ quá mức nghiêm ngặt và sai với quy tắc. Loại gỗ lần này là thông trắng. Tôi biết người kiểm hàng này chỉ giỏi về gỗ cứng chứ với những loại gỗ như thông trắng, anh ta không thật sành. Trong khi đó, tôi lại hiểu rõ về loại gỗ này hơn ai hết. Tôi có nên thể hiện thái độ khó chịu với anh ta không? Không! Tôi chỉ chú ý xem anh ta tiến hành kiểm tra như thế nào, hỏi anh ta xem tại sao lại không đạt tiêu chuẩn. Tôi không hề thể hiện hoặc ám chỉ chút nào rằng anh ta nhầm lẫn. Tôi chỉ giải thích rằng, tôi hỏi han,

xem xét kỹ lưỡng như vậy là để tránh những sai sót trong lô hàng sau.

Tôi nói chuyện với người kiểm hàng ấy với thái độ thân mật, còn khen anh ta cẩn thận, giỏi giang và nói rằng những số gỗ anh phát hiện không đạt tiêu chuẩn là đúng. Không khí căng thẳng giữa đôi bên dần tiêu biến. Và rất tự nhiên, tôi chêm vào một số câu mà tôi đã phải suy nghĩ rất cẩn trọng để khiến anh ta cảm thấy số gỗ loại ra kia là đạt tiêu chuẩn. Tôi nói những câu ấy một cách rất ẩn ý và cẩn thận, để họ không cho rằng tôi cố ý nói vậy.

Dần dần, anh ta đã phải thay đổi quan điểm. Cuối cùng, anh ta tự thừa nhận với tôi rằng anh ta cũng không sành lắm về gỗ thông trắng và cũng không có nhiều kinh nghiệm về loại gỗ này đồng thời hỏi tôi rất nhiều vấn đề về loại gỗ ấy. Tôi giải thích cặn kẽ cho anh, thế nào là một khối gỗ đạt yêu cầu.

Tôi đề xuất với họ rằng, nếu họ cảm thấy hàng chưa đạt yêu cầu, họ có thể trả lại. Nhưng cuối cùng thì họ đã nhận ra rằng sai sót chính là do phía họ.

Sau khi tôi ra về, người kiểm hàng đó đã tiến hành kiểm tra lại cả lô gỗ và chấp nhận toàn bộ. Còn tôi thì nhận được ngay một tờ séc thanh toán.

Từ sự việc ấy, tôi nghiệm ra rằng, với bất cứ việc gì cũng vậy, nếu biết dùng những biện pháp mềm dẻo, khôn khéo thì không cần nói với đối phương rằng anh ta đã sai. Về phần tôi, lần ấy, tôi đã tránh tổn thất cho công ty mình hàng trăm đô la. Và mối thiện cảm lưu lại giữa hai bên thì còn quý giá hơn thế".

Trong chương này, tôi chẳng nói lên một chân lý gì mới mẻ cả. Từ mười chín thế kỷ trước, Chúa Jesus đã từng nói: "Hãy mau tán đồng ý kiến của người phản đối con!"

Nói cách khác, đừng tranh luận gì với khách hàng, với vợ hoặc chồng của bạn, đừng đổ lỗi cho họ, và có thể dùng một chút những kỹ năng ngoại giao mềm dẻo nhất.

Từ 220 năm trước khi Chúa giáng sinh, một quốc vương Ai Cập đã từng dạy con trai của ông ta: "Biết dùng những biện pháp ngoại giao khôn khéo, con mới dễ dàng đạt được mục đích mà mình mong muốn".

Do vậy, muốn có sự đồng tình của người khác, nguyên tắc thứ hai là:

Tôn trọng ý kiến của người khác, đừng chê trách ai là sai bao giờ.

3. DŨNG CẢM NHẬN LỖI

Nếu đã biết chắc chắn sẽ bị trách phạt, sao bạn không tự trách mình, tự tìm ra khuyết điểm của mình. Điều đó không tốt hơn là bạn phải nghe phê bình từ miệng người khác sao?

Những người ngu xuẩn thường tìm mọi cách để biện hộ cho sai lầm của mình, còn những người biết nhận lỗi lại đem đến cho người khác một cảm giác tôn quý và cao thượng.

Tôi sống ở một khu trung tâm của New York, nhưng chỉ cần đi bộ không đến một phút là đến một khu rừng. Khi mùa xuân đến, hoa dại nở khắp nơi, những con sóc làm ổ, sinh con trong đó. Loài cúc dại ở đó mọc cao hơn đầu ngựa. Người ta gọi đó là "Công viên rừng rậm".

Phong cảnh trong khu rừng đó chắc chẳng khác là bao so với khi Colombo tìm ra châu Mỹ. Tôi thường dẫn theo chú chó nhỏ tên Rex vào rừng dạo chơi. Vì trong rừng, rất ít khi gặp người nên tôi không rọ mõm và đeo xích cho nó.

Một hôm, đang cùng Rex đi dạo trong rừng, tôi gặp một viên cảnh sát đang cưỡi ngựa đi tới. Anh ta thuộc dạng cảnh sát thích thể hiện quyền uy. Anh ta lớn tiếng nói với tôi: "Anh để một con chó không rọ mõm chạy linh tinh trong công viên thế này à? Anh không biết như thế là phạm pháp sao?"

Tôi nhũn nhặn trả lời: "Vâng, tôi biết điều đó, nhưng tôi nghĩ nó không thể hại được ai ở đây cả".

- "Ông", "nghĩ", "không thể"...? Pháp luật chẳng cần biết ông nghĩ gì hết. Con chó của ông có thể sát hại lũ sóc trong rừng hoặc cắn những đứa nhỏ vào rừng chơi. Lần này tôi bỏ qua cho ông. Nếu lần sau, ông không dùng xích và rọ mõm cho nó, ông sẽ phải đi nói chuyện với quan toà đấy!"

Tôi gật gật đầu, chấp thuận lời đề nghị của viên cảnh sát.

Nhưng tôi chỉ thực hiện được điều đó vài lần. Chú chó nhỏ của tôi không thích rọ mõm và tôi thì cũng không muốn vậy. Vì thế, tôi lại "chứng nào tật nấy".

Một hôm, đen đủi làm sao. Tôi lại gặp lại viên cảnh sát kia. Rex nào biết được sẽ có chuyện gì, nó còn tung tăng chạy bổ về phía viên cảnh sát. Tôi biết lần này sẽ không hay rồi nên không đợi viên cảnh sát nói gì, tôi vội vàng lên tiếng: "Thưa ngài cảnh sát, tôi xin chịu phạt, lần trước ngài đã nói với tôi rằng để chó không có rọ mõm là phạm pháp".

Nào ngờ, viên cảnh sát kia lại trả lời tôi với giọng nói rất hiền hoà: "Hà hà... Tôi hiểu rằng, khi không có ai thì

dắt một con chó đi dạo trong rừng thế này thật thú vị!"

Tôi gượng cười: "Đúng vậy, thú vị thật, nhưng tôi biết thế này là phạm luật".

Viên cảnh sát nói như biện hộ cho tôi: "Con chó bé xíu thế này thì hại được ai chứ!"

Tôi tỏ vẻ rất thành thực biết lỗi: "Nhưng nó có thể làm hại lũ sóc!"

Viên cảnh sát trả lời: "Ông nghiêm trọng hoá vấn đề lên rồi đấy. Tôi sẽ chỉ cho ông biết phải làm thế nào. Hãy dắt con chó của ông băng qua ngọn đồi, đừng để tôi nhìn thấy thì mọi việc coi như không có gì".

Viên cảnh sát này cũng giống như bao người bình thường khác, anh ta thích được tôn trọng. Khi tôi đã tự nhận lỗi như vậy, cách duy nhất để anh ta khiến mình trở nên quan trọng hơn là thể hiện một thái độ rộng lượng, nhân từ. Nếu khi ấy, tôi tranh cãi với anh ta, có lẽ kết quả đã trái ngược hẳn rồi. Tôi đã không tranh luận mà thừa nhận rằng mình đã hoàn toàn sai, anh ta hoàn toàn đúng. Tôi đã nhận lỗi một cách nhanh chóng và thành thật và chính anh ta đã nói hộ cho tôi. Và kết quả thật tuyệt vời. Lần trước, viên cảnh sát ấy còn lôi pháp luật ra để doạ nạt tôi, còn lần này lại khoan dung, độ lượng với tôi đến như vậy.

Nếu đã biết chắc chắc sẽ bị trách phạt, sao bạn không tự trách mình, tự tìm ra khuyết điểm của mình. Điều đó không tốt hơn là bạn phải nghe phê bình từ miệng người khác sao?

Trước khi ai đó định trách mắng bạn, hãy nhanh chóng tìm ngay một cơ hội để tự nhận lỗi. Những gì mà người ấy định nói thì chính bạn đã tự nói ra rồi. Người ấy sẽ chẳng còn gì mà nói nữa và có đến 99% khả năng

là bạn sẽ được tha thứ, giống như viên cảnh sát kia đã bỏ qua cho tôi và Rex vậy.

Ferdinand Warren, một nhà quảng cáo chuyên nghiệp, cũng đã dùng cách như vậy để giành được lòng tin và thiện cảm của khách hàng.

Warren nhớ lại:

"Làm nghề quảng cáo này đòi hỏi phải rất ngắn gọn và chính xác. Nhưng nhiều khi, có những khách hàng cần ngay lập tức thì chúng tôi cũng khó mà tránh khỏi một vài sơ suất.

Trong những khách hàng quen biết của tôi, có một người làm trong giới mỹ thuật, rất thích tìm ra những sơ suất ấy để chỉ trích. Nhiều lúc, tôi rời văn phòng làm việc của ông ta trong tâm trạng rất bực bội. Tôi bực không phải vì bị ông ta chê bai mà vì ông ta là người hiểu biết về nghệ thuật nhưng lại đưa ra những lời bình phẩm không hề chính đáng.

Gần đây, tôi có làm vội một tác phẩm. Sau đó, tôi đã nhận được một cú điện thoại của ông, gọi tôi đến ngay văn phòng của ông.

Không ngoài dự đoán của tôi, mặt ông ta hầm hầm, cứ như sắp mắng cho tôi một trận vậy. Lúc ấy, tôi chợt nhớ đến phương pháp "tự trách mình" đã học được trên lớp.

Tôi nói: "Thưa ông, tôi biết là ông không hài lòng, đó là sự sơ suất không thể bỏ qua của tôi. Tôi đã làm việc với ông bao năm như vậy, lẽ ra phải biết làm thế nào cho đúng. Tôi thực sự tự lấy làm hổ thẹn!"

Nào ngờ, nghe vậy, ông lại nói đỡ cho tôi: "Đúng vậy, nhưng nói thì nói vậy chứ cũng không đến nỗi bỏ đi...chỉ có điều..."Tôi liền tiếp lời ngay: "Cho dù là dở ở mức độ nào thì cũng khiến người xem không hài lòng". Tôi đã

không để ông ấy kịp nói tiếp. Từ trước đến nay, tôi chưa hề tự phê bình mình như vậy. Bây giờ, tôi đang tình nguyện làm việc đó.

Tôi nói tiếp: "Lẽ ra tôi phải cẩn thận hơn. Ông đã chiếu cố cho tôi bao hợp đồng như vậy. Đáng lẽ, tôi phải luôn làm ông hài lòng mới phải. Tôi sẽ làm lại tác phẩm này".

Ông ta lắc lắc đầu nói: "Không, không... Tôi không muốn cậu phải phiền phức thế". Rồi ông ta bắt đầu khen ngợi tôi và nói thật cho tôi biết rằng ông chỉ muốn tôi sửa lại một chi tiết nhỏ thôi. Ông nói, sơ suất nhỏ ấy cũng không làm tổn hại gì đến công ty của ông. Ông cũng bảo tôi, đó chỉ là một sơ suất nhỏ, không cần phải suy nghĩ gì nhiều.

Chính vì tôi đã tự phê bình mình nên đã khiến sự tức giận của ông ấy tiêu biến nhanh chóng. Cuối cùng, ông còn mời tôi ăn trưa. Trước khi tôi ra về, ông ký séc cho tôi và đặt tôi làm một tác phẩm khác".

Những người ngu xuẩn thường tìm mọi cách để biện hộ cho sai lầm của mình, còn những người biết nhận lỗi lại đem đến cho người khác một cảm giác tôn quý và cao thượng.

Đã có một ví dụ thế này trong lịch sử:

Trong cuộc nội chiến Mỹ, câu chuyện đẹp nhất về đại tướng của quân đội phía Nam - tướng Lee chính là việc ông đã tự nhận trách nhiệm về việc đạo quân của tướng Pickett đã thua trong trận Gettysburg.

Trận chiến ấy là một trong những trận chiến sống động và hoành tráng nhất trong lịch sử phương Tây.

Pickett là một vị tướng rất phong độ với ngoại hình tuấn tú, mái tóc để dài đến vai, và ngày nào cũng viết những

bức thư tình để gửi đi ngay trên chiến trường, chẳng khác gì Napoleon khi chiến đấu ở I-ta-li-a.

Trong buổi chiều bị thảm của tháng bảy ấy, Pickett đắc ý cưỡi trên lưng ngựa, dẫn đầu đoàn quân với một phong thái oai hùng khiến tất cả quân sĩ đều ngưỡng mộ, cả những binh sĩ trong liên quân phương Bắc nhìn thấy dáng vẻ ấy cũng phải thầm thán phục.

Pickett dẫn quân băng qua những cánh đồng, thảo nguyên, hẻm núi... Bất thần, quân mai phục của liên quân phương Bắc từ sau các mỏm núi hiện ra, tấn công ào ào vào đoàn quân không hề phòng bị của Pickett. Chỉ trong vòng vài phút đồng hồ, bốn phần năm trong số năm nghìn quân sĩ do Pickett dẫn đầu đã tử trận.

Pickett dẫn số tàn quân còn lại băng qua sườn núi. Ông dùng dao móc chiếc mũ tướng quân giơ lên cao, lớn tiếng hiệu triệu các binh sĩ: "Anh em, hãy giết chết chúng!"

Sĩ khí đột ngột tăng cao, họ chiến đấu rất anh dũng và cuối cùng đã cắm được ngọn cờ lên đỉnh núi cho dù chỉ trong một khoảnh khắc ngắn ngủi, nhưng đó cũng đã là kỷ lục cao nhất của liên quân phương Nam.

Pickett tuy được ca tụng về sự dũng cảm, anh hùng trong trận đánh này nhưng đây cũng là sự bắt đầu cho một đoạn kết. Tướng Lee đã thất bại và liên quân phương Nam không còn cách nào xâm nhập được lên phía Bắc nữa. Quân phương Nam đã thua trận!

Tướng Lee bị chỉ trích nghiêm trọng, ông vô cùng đau khổ, buồn chán đến nỗi đã đệ đơn từ chức để một người khác trẻ hơn, tài giỏi hơn lên thay ông. Nếu muốn đổ lỗi thua trận trên cho người khác, tướng Lee không thiếu gì cớ để vin vào. Nhưng ông đã không làm vậy, ông không đổ hết tội lỗi lên đầu người khác. Khi Pickett dẫn đoàn quân

thua trận trở về, một mình ông cưỡi ngựa ra đón họ. Ông đã nói với họ: "Tất cả đều là lỗi của tôi. Tôi phải chịu trách nhiệm hoàn toàn về thất bại này".

Trong lịch sử, có rất ít những vị tướng có đủ dũng cảm và phẩm cách cao thượng để dám tự thừa nhận lỗi lầm được như vậy.

Lại có một câu chuyện khác thế này:

Một lần, ông Howey ở bang New Mexico trả thừa lương cho một nhân viên. Anh này nghỉ phép một thời gian nhưng vẫn được ông trả đủ cả tháng. Khi phát hiện ra điều này, ông đã đính chính lại điều đó với anh ta và nói rằng ông sẽ trừ vào tháng lương sau nhưng người nhân viên trả lời, nếu ông làm vậy, anh sẽ gặp phải khó khăn nghiêm trọng về tài chính và xin ông trừ dần dần, nhưng muốn vậy thì Howey phải được sự đồng ý của cấp trên.

"Tôi biết làm như vậy, ông chủ sẽ không hài lòng. Nghĩ đi nghĩ lại tôi thấy sự rắc rối này chính là do lỗi của tôi, tôi phải thừa nhận điều đó với ông chủ". Ông Howey nói.

"Tôi bước vào phòng làm việc của ông chủ, nói với ông rằng tôi đã nhầm lẫn và trình bày lại mọi chuyện với ông. Ông giận dữ nói, đó chắc chắn phải là lỗi của bộ phận nhân sự hoặc kế toán, nhưng tôi vẫn nhắc lại rằng đó chính là do lỗi của tôi. Cuối cùng, ông nói: "Anh đã nhầm lẫn thì bây giờ hãy giải quyết vấn đề đó đi!". Tôi đã sửa chữa sai lầm ấy mà không gây phiền toái cho bất cứ ai. Tôi cảm thấy mình thật cừ vì đã xử lý được vấn đề trong tình huống khá phức tạp như vậy và nhất là không cần phải kiếm cớ gì hết. Cũng từ đó trở đi, ông chủ tôi càng coi trọng tôi hơn".

Cho dù là kẻ ngốc nghếch nhất cũng biết tự biện hộ cho mình, nhưng một người dám thừa nhận lỗi lầm của mình

sẽ được mọi người tôn trọng. Nếu chúng ta đúng, hãy thuyết phục người khác đồng tình, nhưng nếu chúng ta sai, hãy biết nhanh chóng nhận lỗi.

Các tác phẩm của Elbert Hubbard thường mang tính chọc ngoáy, với những câu chữ đầy châm biếm, thường gây ra sự bất mãn và phản cảm của độc giả. Nhưng ông lại có một biệt tài là biến thù thành bạn.

Có một độc giả đã viết thư cho ông với những lời lẽ đầy phẫn nộ. Ông đã trả lời thế này:

"... Đúng vậy, sau khi suy nghĩ kỹ lại, tự tôi cũng không hoàn toàn tán đồng bản thân mình. Những gì mà ngày hôm qua tôi viết, chưa chắc hôm nay tôi đã nghĩ như vậy. Tôi rất muốn biết quan điểm của anh về vấn đề này, lần sau, nếu có dịp đến chỗ tôi, mời anh đến, chúng ta cùng nói chuyện. Tôi sẽ bắt tay anh rất chặt đấy!"

Nếu bạn nhận được một bức thư như vậy, bạn còn có thể nói gì được nữa?

Cho nên, nếu bạn đã đúng, hãy dùng những gì thuyết phục nhất để người khác cũng đồng tình với quan điểm của bạn. Còn khi bạn đã sai, hãy nhanh chóng, thành thật và thẳng thắn thừa nhận lỗi lầm của mình. Làm vậy, không những có thể đem lại những hiệu quả bất ngờ mà có khi còn tốt hơn tự biện hộ cho mình gấp nhiều lần.

Đừng quên câu nói này: "Bạn sẽ không bao giờ được thoả mãn nếu dùng cách tranh đoạt, nhưng khi bạn biết nhường nhịn, bạn lại có thể đạt được nhiều hơn cả những điều mà bạn muốn".

Muốn có được sự đồng tình của mọi người, đừng quên nguyên tắc thứ ba:

Nếu bạn sai, hãy nhanh chóng và thành thực nhận lỗi

4. HÃY BIẾT TIẾP CẬN NGƯỜI KHÁC MỘT CÁCH THÂN THIỆN

Mật ngọt thì dễ chết ruồi.

Mặt trời dễ khiến người ta cởi áo khoác hơn là gió. Tình thân ái, sự hữu hảo dễ khiến người ta thay đổi tâm ý hơn là sự công kích thô bạo.

Nếu bạn đang tức giận, lẽ đương nhiên, bạn muốn trút hết ra cho hả. Nhưng người phải hứng chịu nó sẽ ra sao? Anh ta có chia sẻ sự nhẹ nhõm, vui vẻ sau khi bạn đã trút hết giận của mình không? Giọng điệu khiêu khích, thái độ cáu bẳn của bạn, anh ta có chịu nổi không?

Tổng thống Mỹ Wilson đã từng nói: "Nếu bạn đưa ra hai quả đấm để nói chuyện với tôi thì hãy tin rằng, tôi cũng có hai nắm đấm để nói chuyện với bạn. Nhưng nếu bạn nói rằng, chúng ta hãy cùng ngồi xuống và thương lượng với nhau, tìm ra nguyên nhân của sự bất đồng giữa chúng ta thì rốt cuộc chúng ta sẽ nhanh chóng nhận ra rằng, quan điểm của chúng ta cũng không khác xa nhau là mấy. Điều đó cũng có nghĩa là chỉ cần chúng ta biết nhẫn nại, có thành ý, việc tiếp cận quan điểm của nhau không có gì khó cả".

Không ai hiểu rõ sự xác đáng của chân lý ấy bằng John D. Rockerfeller. Năm 1915 tại bang Colorado, Rockerfeller bị rất nhiều người phẫn uất và coi thường. Đó là vụ bãi công gây đổ máu nhiều nhất trong lịch sử nước Mỹ và nó còn gây chấn động suốt hai năm liền sau đó.

Những người công nhân mỏ đã phẫn nộ đòi Công ty thép Colorado do Rockerfeller phụ trách tăng lương cho họ. Rất nhiều máy móc, nhà xưởng đã bị công nhân đập phá.

Cuối cùng đành phải viện đến sự trấn áp của cảnh sát. Máu đã liên tiếp đổ, không biết bao công nhân đã phải chết dưới họng súng.

Trong không khí thù hận bao quanh như vậy, Rockerfeller cần có được sự tha thứ của công nhân và ông ta đã làm được thật. Ông ấy đã làm thế nào vậy?

Rockerfeller đã bỏ ra vài tuần liền để đi kết giao bạn bè, sau đó, ông đã phát biểu trước mặt các đại diện của công nhân mỏ. Trong đó, có bài diễn thuyết đã trở thành kiệt tác của ông. Điều này đã đem lại một hiệu quả đáng kinh ngạc, khiến những công nhân đang vô cùng phẫn nộ kia hoàn toàn bình tĩnh trở lại. Bài diễn thuyết đã được sự tán thưởng của rất nhiều người. Trong đó, ông đã bày tỏ một thái độ hết sức hữu hảo, thân thiện, khiến những người công nhân tham gia bãi công kia đều quay trở về làm việc. Một chi tiết quan trọng nhất được đề cập đến là vấn đề tăng lương.

Đừng quên rằng chỉ vài ngày trước đó thôi, những người công nhân kia còn muốn treo cổ Rockerfeller lên ngọn cây táo. Nhưng trong bài diễn thuyết kia, ông đã dùng những lời lẽ hoà hiệp và khiêm tốn còn hơn cả bất cứ một bác sĩ hay nhà truyền đạo nào.

Đây là bài diễn thuyết của ông, hãy chú ý đến tinh thần hữu hảo biểu lộ ra từ những câu chữ trong đó:

"Hôm nay là một ngày đáng nhớ nhất trong cuộc đời của tôi. Đây là lần đầu tiên tôi có vinh hạnh được gặp gỡ với toàn thể đại biểu của công nhân, nhân viên, người quản lý. Cơ hội này thật khó quên và khiến tôi cảm thấy vinh dự. Nếu tổ chức cuộc hội họp này vào hai tuần trước thì có lẽ tôi - người đứng trước mặt các bạn cũng chỉ là một người xa lạ mà chẳng mấy người trong các bạn quen biết.

Vài ngày trước, tôi có cơ hội được đến khu mỏ phía Nam, có cuộc nói chuyện riêng với các vị đại biểu, đến thăm gia đình của các bạn, gặp vợ con của các bạn, và bây giờ, gặp lại nhau ở đây, chúng ta đã không còn là những người xa lạ nữa. Cùng với tinh thần hữu hảo, giúp đỡ lẫn nhau, tôi rất vui có cơ hội được thảo luận với các bạn về những vấn đề liên quan đến lợi ích chung của chúng ta.

Đây vốn là một cuộc họp của các đại biểu cho công nhân và nhân viên của công ty, tôi được đến tham dự là một sự chiếu cố nồng hậu của các bạn vì tôi chẳng phải nhân viên của công ty, cũng chẳng đại biểu gì cho công nhân. Nhưng tôi nhận thấy, quan hệ của chúng ta là hết sức mật thiết vì tôi là đại diện cho các cổ đông và Hội đồng quản trị".

Bài phát biểu trên chẳng nhẽ lại không phải là một ví dụ cụ thể nhất về khả năng biến thù thành bạn sao?

Nếu Rockerfeller không làm theo cách ấy mà tranh luận trước mặt công nhân, dùng những lời lẽ đe doạ để uy hiếp họ và chỉ ra những sai lầm của họ thì kết quả sẽ ra sao? Nó sẽ chỉ càng thổi bùng lên ngọn lửa phẫn nộ và thù hận mà thôi và những người công nhân mỏ kia sẽ càng phản kháng dữ dội hơn.

Nếu ai đó, trong lòng đã có ác cảm và thành kiến với bạn thì cho dù bạn đưa ra những lý lẽ và lập luận gì đi nữa, người ấy cũng không thể tiếp thu ý kiến của bạn. Dùng biện pháp cưỡng bức càng không đem lại kết quả. Nhưng nếu chúng ta biết dùng những lời lẽ ôn hoà, đầy thiện ý, sẽ có thể có được sự đồng tình của họ.

Lincoln từ hơn 100 năm trước đã từng nói một câu đại ý thế này: "Mật ngọt thì dễ chết ruồi". Câu cách ngôn này tuy cổ nhưng lại rất thực tế. Bản thân chúng ta, trong việc đối đãi với người khác cũng vậy. Muốn người khác đồng tình với quan điểm của mình, trước hết, hãy khiến anh ta

nghĩ rằng, bạn là một người bạn chân thành của anh ta. Đó chính là "giọt mật ngọt" kết dính trái tim của anh ta.

Với nhưng người trong giới kinh doanh, nếu biết vận dụng điều này để đối phó với những cuộc bãi công, hiệu quả sẽ rất đáng ngạc nhiên. Tôi sẽ lấy một ví dụ khác:

2500 công nhân của Công ty ô tô Wight đã bãi công đòi tăng lương. Ấy vậy mà ông A.F. Black, giám đốc công ty ấy lại không hề giận dữ, chửi mắng, doạ nạt hay áp chế gì họ hay quy cuộc bãi công của họ vào một dạng bạo hành. Trái lại, ông còn viết một bài báo với tựa đề "Buông công cụ - một phương pháp hoà bình" để ca tụng cách làm của họ. Thấy những người bãi công không có việc gì làm, ông còn cho mua bóng chày, găng tay cho họ giải trí. Những người thích chơi Bowling còn được ông thuê cho một chỗ chơi.

Sự thân thiện của Black đã đem lại một hiệu quả tốt đẹp. Thế rồi những người công nhân tự tìm chổi, hót rác, xe chở rác và quét dọn lại nhà máy đang đầy những rác rưởi sau bốn tuần bãi công. Bạn thử nghĩ xem, những người công nhân đang bãi công suốt bốn tuần liền, nay tự động đi quét dọn lại nhà xưởng. Đó là chuyện hiếm thấy trong lịch sử đấu tranh của công nhân Mỹ.

Lần bãi công đó đã kết thúc ổn thoả chỉ trong vòng một tuần. Nó đã kết thúc mà không gây oán hận hay ác cảm nào.

Daniel Webster một luật sư tài ba có vẻ ngoài đẹp như một thiên thần và quan trọng nhất, anh ta rất có tài ăn nói. Anh chưa bao giờ theo đuổi những cuộc tranh luận vô vị mà chỉ nêu ra những kiến giải của mình. Anh luôn biết dùng những từ ngữ ôn hoà nhất để dẫn ra những lý do giàu sức thuyết phục nhất. Những câu nói thường dùng của anh là: "Xin bồi thẩm đoàn suy nghĩ về điểm này...". "Tình

huống này có vẻ cần xem xét sâu hơn...". "Thưa các vị, những sự thật này, tôi tin rằng các vị sẽ không bỏ qua...". Hoặc "Tôi tin là các vị rất am hiểu về tình người và rất dễ dàng thấy được tầm quan trọng của sự việc này..."

Những lời Webster nói đều không mang tính áp đặt, trói buộc. Anh đã dùng một phương pháp thật nhẹ nhàng và thân thiện và chính nhờ thế mà anh đã thành công.

Có thể, bạn chẳng bao giờ phải giải quyết một cuộc bãi công hay phải đối thoại với bồi thẩm đoàn tại toà án. Nhưng có thể bạn muốn giảm tiền thuê nhà của mình xuống chẳng hạn, bạn có thể áp dụng cách này, nó rất hiệu quả đấy!

Hãy nghe câu chuyện của ông Straub, một học viên trong lớp của tôi:

"Tôi viết một bức thư cho ông chủ nhà, nói với ông ấy rằng, hết hạn thuê nhà lần này, tôi sẽ rời khỏi đây, rằng tôi không hề muốn như vậy nhưng vì tiền nhà cao quá. Nếu có thể giảm giá cho tôi, tôi sẽ ở lại. Nhưng tôi biết chắc cũng chẳng hi vọng gì nhiều vì nhiều người đã làm như vậy mà chẳng ích gì và có bao người khác còn đang muốn thuê nhà của ông ta. Họ nói với tôi rằng ông chủ nhà là người khá ghê gớm. Nhưng tôi tự nhủ, mình đang học cách giao tiếp ứng xử với mọi người, tại sao mình không thử áp dụng xem sao nhỉ?

Ông chủ nhà nhận được thư của tôi liền đến ngay nhà tôi cùng một người thư ký. Tôi ra đón ông từ cửa và không nhắc nhỏm gì đến chuyện tiền thuê nhà. Đầu tiên, tôi nói với ông rằng tôi thích căn hộ này như thế nào, tôi ca ngợi cách quản lý của ông và nói với ông rằng tôi rất muốn tiếp tục sống ở đây nhưng vì lý do kinh tế nên tôi e không thể gánh vác nổi tiền nhà.

Tôi tin là ông ta chưa bao giờ được khách thuê nhà chào đón niềm nở đến thế. Sau đó, ông đã tâm sự với tôi rằng ông cũng gặp phải rất nhiều khó khăn. Có những vị khách luôn luôn oán thán ông. Trong đó, có người đã từng viết đến 14 lá thư để mắng nhiếc ông. Có người còn đe doạ ông, nếu không khiến người thuê nhà ở tầng trên anh ta thôi ngáy lúc ngủ thì anh ta sẽ huỷ hợp đồng.

Ông còn nói, có được người khách thuê nhà như tôi, ông ấy thấy rất dễ chịu. Rồi không đợi tôi lên tiếng, ông ta tự động giảm cho tôi một ít tiền thuê nhà. Tôi muốn giảm thêm một chút nữa nên nói ra số tiền mà tôi có thể chi trả được. Ông ấy cũng chấp nhận nhanh chóng.

Khi sắp ra về, ông còn hỏi tôi xem có chỗ nào cần tu sửa hay không.

Khi ấy, nếu tôi dùng cách thông thường mà mọi người vẫn làm là yêu cầu chủ nhà giảm tiền thuê xuống thì chắc chắn rằng tôi cũng có kết quả giống như họ. Chính thái độ nhũn nhặn, cảm thông, hiểu biết của tôi đã đem lại hiệu quả tốt đẹp đó".

Một ví dụ khác:

Bà Dorothy, một quý bà danh tiếng ở Long Island kể lại:

"Mới đây, tôi có mời một vài người bạn đến dùng bữa trưa. Đối với tôi, đó là sự gặp gỡ rất quan trọng và tôi muốn mọi việc đều phải thật tươm tất.

Anh Emile ở nhà hàng bên cạnh chỗ tôi là người mà tôi rất tin tưởng. Nhưng lần này, anh ta đã làm tôi thất vọng.

Đồ ăn hôm đó rất tồi và Emile thì cũng không có mặt ở đó, chỉ cử một người thay thế mình. Nhưng anh chàng này không có kinh nghiệm phục vụ trong một bữa tiệc sang

trọng. Bữa ăn hôm ấy rất dở và tôi rất không hài lòng nhưng trước mặt khách khứa, tôi vẫn phải gượng cười nhưng trong lòng thì tự nhủ: "Đợi lúc gặp Emile, tôi phải mắng cho anh ta một trận mới được".

Đó là chuyện xảy ra vào ngày thứ tư. Đúng ngày hôm sau, tôi được nghe bài giảng về quan hệ ứng xử giữa người với người và lĩnh hội được rằng, trách móc người khác chẳng có ích lợi gì hết. Nếu làm sự việc nghiêm trọng lên, có khi còn khiến anh ta nổi khùng và về sau đừng hi vọng có được sự trợ giúp từ phía anh ta nữa.

Tôi đã thử đặt mình vào địa vị anh ta để nghĩ lại. Thực phẩm không phải do anh ta mua, các món ăn cũng không phải do anh ta nấu, có trách thì chỉ trách người mà anh ta cử đến vụng về quá nên đã làm hỏng cả bữa tiệc. Còn việc Emile không đến được, chắc chắn là vì anh ta có lý do và không thể làm khác được. Hoặc cũng có thể tôi đã phức tạo hoá mọi chuyện lên và đã vội vàng cáu giận. Tôi quyết định sẽ nói chuyện với anh ta một cách thân thiện và tôi tin rằng, cách ấy sẽ có hiệu quả tốt.

Hôm sau, tôi gặp Emile, vẻ mặt của anh ta có vẻ như đang muốn giải thích với tôi về mọi chuyện. Tôi liền nói với anh ta thế này: "Emile này, anh biết không, những khi tôi mời khách mà có anh đứng bên cạnh phục vụ, tôi rất yên tâm và hài lòng đấy. Anh là người phục vụ tuyệt nhất New York này đấy. Tôi hiểu tình huống hôm ấy. Thực phẩm không phải do anh mua, các món ăn cũng đâu phải do anh nấu. Việc xảy ra hôm ấy, anh chẳng làm gì khác được".

Nghe vậy, nỗi lo âu trên mặt Emile nhanh chóng tan biến, anh mỉm cười với tôi và nói: "Đúng vậy, thưa bà, mọi lỗi lầm đều ở tay phục vụ kia".

Tôi nói tiếp: "Emile này, tôi lại chuẩn bị tổ chức một bữa tiệc. Tôi muốn hỏi ý kiến của anh xem chúng ta có nên cho

anh phục vụ kia một cơ hội nữa không?"

Emile gật đầu liên tiếp: Đương nhiên rồi thưa bà, xin bà yên tâm, chuyện như hôm trước sẽ không bao giờ xảy ra nữa đâu!"

Tuần sau đó, tôi lại mời khách dùng bữa trưa. Emile giúp tôi chọn thực đơn. Tôi vẫn cho anh ta tiền boa đầy đủ và không hề nhắc nhở gì đến việc đã qua.

Khi chúng tôi bước vào, trên bàn ăn đã bày sẵn hai bó hoa tươi. Emile đích thân đứng lo liệu mọi việc, tiếp đón khách mời. Sự phục vụ chu đáo đến mức có là bữa tiệc tiếp đãi hoàng hậu thì cũng chỉ có thể yêu cầu đến thế. Thức ăn rất ngon miệng còn phục vụ thì miễn chê. Lần này không phải chỉ có một mà tới bốn nhân viên phục vụ đứng quanh bàn tiệc để phục vụ chúng tôi. Bữa tiệc kết thúc bằng món tráng miệng do chính tay Emile đưa lên cho chúng tôi. Tàn tiệc, một vị khách quan trọng đã hỏi tôi: "Bà làm thế nào mà người ta phục vụ bà chu đáo đến vậy?". Thật đơn giản, tôi đã biết dùng những lời lẽ ôn tồn, những lời khen chân thật, không ngờ, chúng lại có thể đem đến hiệu quả lớn lao như vậy".

Đã lâu lắm rồi, khi ấy, tôi còn nhỏ và còn sống ở bang Missouri. Hàng ngày, tôi chạy chân không qua một khu rừng để đến trường làng. Một hôm, tôi đã đọc được một câu chuyện ngụ ngôn rất thú vị: "Gió và mặt trời – ai mạnh hơn ai?"

Gió nói: "Tôi sẽ cho anh thấy, tôi mạnh hơn anh. Anh có thấy ông già đang mặc chiếc áo khoác kia không? Tôi sẽ thổi tốc chiếc áo ấy cho anh xem sức mạnh của tôi ghê gớm thế nào.

Thế là mặt trời nấp vào sau đám mây còn gió bắt đầu thổi mạnh như bão nhưng gió càng thổi mạnh thì ông già

càng bó chặt áo vào người mình hơn. Sau cùng, gió mệt quá, phải dừng lại.

Lúc ấy, mặt trời ở sau đám mây ló ra, tươi cười với vị khách bộ hành ấy. Một lát sau, thấy nóng quá, ông lão lau mồ hôi trán và cởi áo khoác ngoài ra.

Lúc bấy giờ, mặt trời mới nói cho gió biết: "Dịu dàng và thương yêu bao giờ cũng mạnh hơn vũ lực và giận dữ".

Trong khi cậu học trò nhỏ là tôi đọc được câu chuyện ngụ ngôn ấy thì ở một nơi rất xa ngôi làng của tôi, thành phố Boston, đã xảy ra một câu chuyện chứng minh hùng hồn cho chân lý hàm chứa trong câu chuyện đó. Câu chuyện đó, ba mươi năm sau, bác sĩ B., một học viên trong lớp đã kể lại cho tôi.

"Hồi ấy, báo chí Boston đăng đầy những quảng cáo của những gã lang băm hay những bà đỡ vườn mà thuốc thang hay cách đỡ đẻ của họ đã gây nguy hiểm cho tính mạng của nhiều người. Nhiều người trong số họ đã bị bắt nhưng rồi cũng chỉ cần bỏ tiền ra là lại được tự do.

Tình trạng này đã nghiêm trọng tới mức những người thuộc giới thượng lưu ở Boston đồng loạt lên tiếng phản đối còn các mục sư thì chỉ trích những tờ báo đã đăng những tin quảng cáo kia trong các bài thuyết giáo của mình. Các tầng lớp dân chúng khác cũng kêu ca, phàn nàn. Thậm chí vấn đề ấy còn được đưa ra bàn bạc sôi nổi trong Hội đồng thành phố nhưng do thế lực kia có hậu thuẫn chính trị vững chắc nên tình trạng ấy cũng chẳng được cải thiện gì.

Bác sĩ B., bấy giờ là chủ tịch Hội công giáo cũng đã thử rất nhiều cách nhưng đều không có kết quả. Mọi việc tưởng chừng như không còn hi vọng gì nữa.

Một buổi tối, đã khuya lắm rồi nhưng bác sĩ B. vẫn trằn trọc suy nghĩ về vấn đề ấy. Cuối cùng, ông đã nghĩ ra một

cách mà không ai trong thành phố Boston ấy nghĩ ra. Đó là dùng những lời lẽ khéo léo, ngọt ngào cùng những lời khen khôn ngoan.

Ông viết một bức thư gửi chủ bút của một tờ báo ăn khách nhất Boston. Trong thư, ông ca ngợi các tin tức đăng trên báo đều rất thiết thực đặc biệt, các bài xã luận rất thu hút được sự chú ý của độc giả và tờ báo là một loại báo gia đình tốt nhất không chỉ trong phạm vi của bang mà còn trên cả toàn quốc.

"Nhưng, bác sĩ B. viết tiếp, một người bạn của tôi đã nói với tôi rằng, một buổi tối nọ, con gái của ông đã lớn tiếng đọc một mẩu quảng cáo về phá thai. Cô bé không hiểu ý của mẩu quảng cáo lắm nên đã hỏi ông ấy vài chữ. Ông bạn tôi đã thật sự lúng túng không biết trả lời cô con gái ngây thơ thế nào.

Tờ báo của ông là tờ báo gia đình hay, rất được yêu thích ở Boston. Nhưng câu chuyện xảy ra trong gia đình bạn tôi có thể cũng đã xảy ra ở các gia đình khác. Nếu ông cũng có cô con gái ngây thơ, thuần khiết như thế, liệu ông có muốn nó đọc được những mẩu quảng cáo như vậy không? Và nếu sau khi đọc, nó muốn ông giải thích về vấn đề ấy, ông sẽ trả lời thế nào?

Tờ báo của ông trên mọi phương diện đều hoàn hảo như vậy, nhưng nếu chỉ vì những mẩu quảng cáo kia mà các bậc cha mẹ đành phải cấm con cái của họ đọc báo của ông thì điều đó thật đáng tiếc biết bao cho quý báo. Hàng vạn độc giả cũng có những suy nghĩ giống như tôi".

Hai hôm sau, ông chủ bút kia gửi cho bác sĩ B. một bức thư phúc đáp. Bức thư đề ngày 13 tháng 10 năm 1904. Bác sĩ B. đã giữ bức thư đó suốt ba mươi năm qua và đem đến lớp học cho tôi xem tận mắt. Nội dung thư thế này:

"Nhận được bức thư ngày 11 tháng này của ông, tôi cảm kích vô cùng. Đã nhiều năm nay, chúng tôi tính vứt bỏ những quảng cáo ấy khỏi tờ báo nhưng vẫn chưa thực hiện được.

Từ tuần này trở đi, báo tôi sẽ xoá bỏ những mẩu quảng cáo không được hoan nghênh như vậy. Những quảng cáo nào không bỏ ngay lập tức được, chúng tôi sẽ cố xử lý trong thời gian ngắn nhất để tránh sự phản cảm cho độc giả.

Xin chân thành cảm ơn Ông vì đã chỉ bảo cho tôi điều có ích lớn lao này!"

Esope, một người nô lệ thông thái thời Hi Lạp cổ đại, từ sáu trăm năm trước khi Chúa giáng sinh đã cho ra đời một tác phẩm bất hủ, đó là "Những câu chuyện ngụ ngôn của Esope". Những bài học đầy ẩn ý trong đó cho chúng ta hiểu rằng con người ngày nay cũng chẳng khác gì 2600 năm trước. Mặt trời dễ khiến người ta cởi áo khoác hơn là gió. Tình thân ái, sự hữu hảo dễ khiến người ta thay đổi tâm ý hơn là sự công kích thô bạo.

Và cũng đừng quên câu nói của Lincoln: "Mật ngọt thì dễ chết ruồi". Muốn người khác đồng tình với mình, hãy nhớ nguyên tắc thứ tư:

Nên bắt đầu bằng những lời lẽ ngọt ngào, ôn tồn và thái độ nhũn nhặn.

5. ĐỂ NGƯỜI KHÁC CẤT LỜI LÀ NÓI "CÓ"

Hãy khiến người khác nói "có" ngay từ khi bắt đầu và cố sức tránh tiếng "không".

Những người biết cách nói chuyện thì ngay từ đầu đã có thể khiến người nghe phải có phản ứng đồng tình và chỉ có vậy, anh ta mới dẫn dắt được người nghe đi vào đúng vấn đề.

Khi muốn người nghe tin bạn ngay từ khi bắt đầu câu chuyện, hãy tránh nêu ra những quan điểm bất đồng. Trái lại, hãy gợi ra những vấn đề mà cả hai đều nhất trí, cố gắng chứng minh rằng mục đích của cả hai bên là giống nhau, chỉ có cách đi đến đích chung ấy hơi khác nhau mà thôi.

Hãy làm người đó nói tiếng "phải", "đúng"...càng sớm và càng nhiều càng hay và nói tiếng "không" càng ít càng tốt.

Giáo sư Overstreet trong tác phẩm trứ danh "Tác động đến hành vi con người" đã nói thế này:

"Tiếng "không" là một trở ngại khó mà vượt nổi. Khi một người đã nói không, lòng tự phụ sẽ khiến anh ta cố bảo vệ nó và sẽ tiếp tục nói không. Và cho dù sau này, anh ta hiểu ra rằng mình vô lý thì vì lòng tự ái, anh ta vẫn không thay đổi. Cho nên, ngay từ đầu câu chuyện, bạn hãy dẫn dắt người đó đi theo con đường bạn muốn, đó là đồng tình với bạn. Điều ấy quan trọng vô cùng".

Những câu trả lời "có", khi đã phát ra rồi thì cũng cứ theo đà ấy mà tiếp tục, giống như một viên bi-a, khi đã chạy theo hướng nào thì chỉ khi gặp trở lực nào mạnh lắm, nó mới chịu bắn ngược lại hay chuyển hướng.

Khi một người nói "không" thực sự thì khi ấy, cả cơ thể anh ta, gân, các bắp cơ, thần kinh... cũng đều co lại thành một tổng thể "kháng cự". Còn khi nói "có", những cơ quan kia không có phản ứng co rút tự vệ mà ở trong trạng thái nới lỏng và tiếp thu. Cũng có nghĩa là, ngay

khi bắt đầu câu chuyện, nếu chúng ta đã tạo ra được phản ứng đồng tình thì những đề nghị sau đó của chúng ta sẽ dễ đạt được hơn nhiều.

Thực ra, khiến người khác nói "phải, có, đúng..." là việc cực kỳ đơn giản nhưng lại thường xuyên bị bỏ qua. Mọi người hình như cứ mở miệng ra là muốn phản đối người khác, cứ như làm vậy thì mình mới quan trọng không bằng. Những người nóng nảy và thủ cựu trong khi nói chuyện rất dễ khiến người khác bực bội. Làm vậy chỉ đạt được sự thoả mãn cảm quan bên ngoài mà không đạt tới được mục đích của công việc. Nếu bạn đã để học sinh, khách hàng, chồng hoặc vợ bạn nói ra tiếng "không" thì khi ấy, bạn có làm gì thì cũng khó mà thay đổi được ý chí của họ.

Chính nhờ phương pháp khiến người ta phải "gật đầu" này mà James Emerson, một thủ quỹ đã giúp ngân hàng nơi anh ta làm việc khỏi mất một vị khách gửi tiền lớn.

Emerson kể lại:

"Người ấy đến ngân hàng chúng tôi gửi tiền. Theo đúng quy định, tôi đưa tờ khai cho ông ấy điền. Có những chỗ ông ấy điền được ngay, nhưng cũng có những chỗ, ông ấy không chịu điền.

Nếu như trước đây, khi chưa nghiên cứu về phương pháp ứng xử trong quan hệ giữa người với người, chắc chắn, tôi sẽ nói với ông ta rằng, nếu ông không điền đầy đủ các thông tin cần thiết thì tôi chỉ còn cách từ chối khoản tiền gửi của ông thôi. Tôi phải xấu hổ mà thừa nhận rằng, trước đây, tôi đã luôn làm vậy và khi nói những lời có tính quyền uy như thế, tôi tự cảm thấy hình như mình quan trọng lên rất nhiều.

Nhưng buổi sáng ngày hôm ấy, tôi đã vận dụng những tri thức mà mình học được. Tôi sẽ không nói đến những gì

ngân hàng cần mà nói những gì người khách hàng kia cần. Quan trọng nhất là tôi quyết tâm phải khiến ông ấy nói "có" ngay từ đầu. Thế là tôi tỏ ra hoàn toàn đồng tình với ông ta, rằng những điều kia không thực sự cần thiết phải điền vào.

Nhưng tôi hỏi ông ta thế này: "Nếu ông qua đời, số tiền gửi trong ngân hàng này, ông muốn ngân hàng sang tên cho người thân thiết nhất của ông chứ?".

"Đương nhiên tôi muốn vậy rồi!" Người ấy trả lời ngay.

Tôi tiếp lời: "Vậy thì ông làm theo cách của chúng tôi, ông thấy thế nào? Ông điền tên họ và những thông tin cần thiết về người thân của ông lên tờ khai này thì đến khi ông mất, số tiền gửi sẽ được chuyển ngay sang cho người ấy".

Ông khách nói: "Vâng, vâng!"

Nguyên nhân khiến thái độ của ông ta trở nên mềm mỏng hơn như vậy là vì ông đã hiểu rằng, khai tờ phiếu ấy là có lợi cho ông. Trước khi ông ta rời ngân hàng, không những các tờ khai đều được khai đầy đủ mà ông ấy còn nghe theo lời đề nghị của tôi, lấy danh nghĩa của mẹ ông để mở một tài khoản tín thác. Những thông tin về mẹ ông cũng được ông điền rất đầy đủ trên tờ khai.

Tôi phát hiện ra rằng, những tiếng "vâng" ngay khi bắt đầu ấy đã khiến ông quên đi sự cố chấp và vui vẻ làm theo những lời đề nghị của tôi".

Ông Joseph Allison, nhân viên bán hàng của công ty Westing House kể cho tôi nghe câu chuyện thế này:

"Trong khu vực mà tôi phụ trách, có một doanh nghiệp lớn làm ăn rất phát đạt. Chúng tôi rất muốn phát triển quan hệ làm ăn với doanh nghiệp ấy. Người phụ trách bán hàng trước tôi ở khu vực này đã bỏ ra mười năm trời mà

cuối cùng cũng chẳng có được một vụ làm ăn nào. Còn tôi, sau khi tiếp quản khu vực này, cũng đã mất ba năm trời theo đuổi mà kết quả cũng chẳng bao nhiêu. Mười ba năm qua, doanh ngiệp kia chỉ mua của chúng tôi một vài máy phát động. Nhưng tôi thì hi vọng rằng, nếu những máy phát động kia không có trục trặc gì thì sau này, họ sẽ mua của chúng tôi hàng trăm máy phát động khác.

Nhưng liệu chúng có trục trặc gì không nhỉ? Tôi thì tin rằng không thể có vấn đề gì được cho nên sau một thời gian, tôi lại đến đó.

Nhưng tôi đã vui mừng quá sớm. Anh kỹ sư phụ trách ở đó nói với tôi thế này: "Anh Allison, chúng tôi không thể tiếp tục mua máy phát động của công ty anh được nữa".

Tôi hoảng hồn, vội hỏi: "Vì nguyên nhân gì vậy thưa anh?"

Anh ta trả lời: "Máy của các anh quá nóng, tôi không dám chạm tay vào".

Tôi biết, nếu tranh luận với anh ta thì cũng chẳng giải quyết được điều gì. Trước đây, đã có nhiều lần như vậy. Lần này, tôi quyết định sẽ vận dụng biện pháp khiến anh ta phải nói "có".

Tôi nói với anh ta: "Anh Smith, tôi hoàn toàn đồng ý với anh. Nếu máy phát động toả nhiệt quá cao, tôi cũng không muốn anh tiếp tục mua nó làm gì. Máy phát động anh muốn mua, chắc chắn phải không được vượt quá lượng nhiệt cho phép theo tiêu chuẩn của Hiệp hội cơ điện rồi, phải không ạ?"

Anh ta hoàn toàn đồng ý. Tôi đã có được một chữ "Vâng" của anh ta.

Tôi nói tiếp: "Theo quy định đó, một máy phát động tiêu

chuẩn có thể cao hơn nhiệt độ trong xưởng trên 22 độ, phải không ạ?"

Anh ta đồng tình đáp: "Đúng vậy, nhưng máy của anh thì vượt quá mức đó".

Tôi không tranh luận gì mà chỉ hỏi tiếp: "Thế nhiệt độ trong xưởng của anh là bao nhiêu?"

Anh ta suy nghĩ một lát rồi trả lời: "Chắc khoảng chừng 24 độ".

Tôi tiếp lời ngay: "Vậy thì đúng rồi, cộng thêm 22 độ cho phép nữa là 46 độ. Nếu anh chạm tay vào một vật nóng 46 độ thì bỏng tay là cái chắc rồi, đúng không anh?"

Anh ta lại trả lời là "Đúng".

Tôi đề nghị với anh ta thế này: "Anh Smith này, xin anh đừng dùng tay chạm vào máy, làm vậy không ổn đâu!"

Anh ta tiếp thu ý kiến của tôi và nói: "Tôi nghĩ anh nói đúng". Chúng tôi nói chuyện một lúc nữa, rồi anh ta gọi cô thư ký của mình lên để làm thủ tục đặt tiếp một lô hàng khoảng 30 nghìn đô la.

Tôi đã mất biết bao nhiêu thời gian, cũng để lỡ mất biết bao đơn đặt hàng trị giá hàng chục nghìn đô la. Cuối cùng mới vỡ lẽ ra rằng, tranh luận không phải là cách làm thông minh. Hãy dùng quan điểm của đối phương để xem xét sự việc, tìm cách khiến họ nói "có" với mình. Đó mới là cách làm thành công".

Nhà triết học Hi Lạp cổ đại Socrate là một người rất thú vị. Ông luôn đi chân đất. Bốn mươi tuổi đã hói đầu, nhưng lại kết hôn với một cô bé mới mười chín tuổi. Song những cống hiến của ông cho nhân loại thật khó ai bì kịp. Ông đã thay đổi cách tư duy của nhân loại. Cho đến ngày hôm nay, ông vẫn được mệnh danh là một trong những người có ảnh hưởng nhất đến thế giới chúng ta.

Ông đã vận dụng những biện pháp gì? Ông đã từng chỉ trích lỗi lầm của ai chưa? Không, Socrate không hề làm vậy.

Kỹ năng xử sự của ông ngày nay được gọi là: "Phương pháp lập luận của Socrate". Đó chính là cách đặt ra những câu hỏi mà đối phương chỉ có thể trả lời là "có" được thôi. Và cứ liên tiếp hàng chuỗi những câu trả lời "có" ấy lần lần sẽ khiến đối phương tiếp thu ý kiến mà trước đó chỉ vài phút thôi, anh ta còn kiên quyết phủ nhận.

Lần sau, nếu bạn định chỉ trích sai lầm của ai, hãy nhớ đến ông Socrate chân trần và hãy hỏi người ấy một câu hỏi khéo léo để anh ta buộc phải trả lời "có".

Người Trung Quốc có một câu cách ngôn đầy thâm thuý của phương Đông: "Muốn đi được xa, phải đi từ từ". Đó là sự đúc kết những kinh nghiệm trong cuộc sống suốt năm nghìn năm của người Trung Quốc.

Vậy, nếu bạn muốn người khác đồng tình với bạn, đừng quên nguyên tắc thứ năm:

Hãy khiến đối phương nhanh chóng trả lời "có" với bạn.

6. HÃY ĐỂ NGƯỜI KHÁC CÓ CƠ HỘI ĐƯỢC LÊN TIẾNG

Đừng thể hiện ra quá nhiều thành tựu của mình, hãy biết khiêm tốn, nhún nhường. Làm được như vậy, bạn sẽ mãi mãi được mọi người yêu quý và ai cũng sẽ muốn gần bạn.

Nhường nhịn là một cách để thêm bạn bớt thù.

Nhiều người lầm tưởng rằng cứ nói thật nhiều thì rồi người khác sẽ bị thuyết phục theo quan điểm của mình. Nhất là những người bán hàng thì lại càng dễ phạm phải sai lầm này. Thực ra, làm vậy không bằng là hãy để đối phương nói, anh ta chắc chắn biết rõ bản thân mình cần gì hơn là bạn. Cho nên, hãy đặt ra những câu hỏi và để anh ta giãi bầy.

Nếu bạn không tán đồng, có thể bạn sẽ chen ngay vào, nhưng làm vậy là không nên chút nào, thậm chí còn nguy hiểm nữa là khác. Khi bản thân anh ta còn có bao điều muốn nói, anh ta sẽ chẳng thèm chú ý nghe xem bạn đang nói gì đâu. Do vậy, hãy biết kiên nhẫn ngồi lắng nghe anh ta nói, hãy chân thành khuyến khích anh ta nói hết ra những gì anh ta muốn nói.

Phương pháp này có hiệu quả trong thương mại không? Hãy xem dẫn chứng sau đây:

Một công ty ô tô lớn của Mỹ đang lựa chọn nhà cung cấp vải bọc ghế xe ô tô trong toàn bộ năm đó. Có ba xưởng sản xuất gửi mẫu hàng đến. Một nhân viên cao cấp của công ty ô tô kia sau khi xem hàng đã hẹn với ba xưởng sản suất kia một ngày nhất định để đại biểu của các xưởng ấy giới thiệu về mẫu hàng của mình, và khi ấy sẽ quyết định chọn xem ai sẽ trở thành nhà cung cấp nguyên liệu bọc ghế ô tô cho công ty trong năm đó.

Đến ngày hẹn, một trong ba đại biểu của ba xưởng sản xuất kia, ông G.B.R chẳng may lại bị viêm họng. Ông đã kể lại câu chuyện của mình trên lớp học của tôi:

"Đúng đến lúc phải đi giới thiệu sản phẩm của mình thì tôi lại bị viêm họng, gần như mất tiếng. Ba người chúng tôi được dẫn vào một văn phòng lớn, các kỹ sư, giám đốc bán hàng và cả tổng giám đốc của công ty đều có mặt ở đó. Khi tôi đứng lên định thuyết trình thì cổ họng của tôi chỉ

phát ra được những tiếng khàn khàn. Thế là tôi đành dùng bút viết trên một tờ giấy rằng: "Thưa các quý ngài, tôi bị viêm họng và không thể nói được".

Vị tổng giám đốc nói: "Được rồi, để tôi nói thay anh xem nào". Và ông ta đã làm thế thật. Ông trưng bày những mẫu hàng của tôi ra và thuyết minh về những ưu điểm của nó và họ bắt đầu thảo luận. Chính vì ông tổng giám đốc đã nói thay cho tôi nên khi thảo luận, tự nhiên, ông cũng đứng về phía tôi phần nào. Khi ấy, tôi chỉ biết gật đầu và mỉm cười hoặc dùng tay để biểu đạt.

Cuộc họp ngắn đó kết thúc. Tôi đã là người giành được hợp đồng đặt mua 500 nghìn bộ bọc ghế ấy. Tổng giá trị hợp đồng lên tới 1,6 triệu đô la. Đây là một đơn đặt hàng lớn nhất từ trước tới nay mà tôi có góp công giành được.

Tôi biết rằng, nếu hôm ấy tôi không bị đau họng để không nói được câu nào như vậy, chưa chắc tôi đã thắng. Thông qua lần đó, tôi tự nhiên phát hiện ra một điều, hoá ra để người khác nói có lúc lại rất giá trị.

Ông Joseph S.Webb, thanh tra của công ty điện khí Philadenphia cũng trải nghiệm được điều tương tự như vậy trong dịp đi thị sát ở một khu của những người nông dân Hà Lan trù phú tại Pensylvania.

Ông đến thăm một đại lý của công ty ông ở khu dân cư này và hỏi ông ta tại sao người dân ở đây không thích dùng điện. Ông ấy trả lời rằng: "Những người dân ở đây là những người giữ của ghê gớm. Ông sẽ chẳng bán được cái gì cho họ đâu. Hơn nữa, họ cũng rất ghét các công ty điện khí. Tôi đã từng nói chuyện với họ nhưng cũng chẳng có hi vọng gì".

Ông Webb tin rằng những lời viên đại lý kia nói là sự thật nhưng ông vẫn muốn tự mình thử xem sao.

Ông gõ nhẹ cửa một ngôi nhà, cánh cửa hé mở, một bà

già thò đầu ra nhìn. Biết ông là đại diện của công ty điện lực liền đóng sập cửa lại. Ông Webb đã kể lại cho tôi nghe câu chuyện thú vị đó:

"Tôi lại gõ cửa một lần nữa. Bà lại hé mở cánh cửa và lần này bà nói cho tôi biết cảm nghĩ của bà về công ty điện lực. Tôi vội vàng nói với bà: "Thưa bà, xin lỗi vì tôi đã làm phiền bà nhưng tôi đến đây không phải để bán điện mà để mua một ít trứng gà. Bà ta mở cửa rộng hơn và nhìn tôi hơi nghi hoặc.

Tôi nói tiếp: "Tôi thấy gà bà nuôi đều là giống gà tốt vì vậy tôi muốn đến mua một tá trứng tươi".

Bà lại mở rộng thêm cánh cửa và nói: "Sao ông biết gà tôi nuôi là giống tốt?". Bà ta có vẻ rất tò mò.

Tôi trả lời: "Bản thân tôi cũng đã từng nuôi gà và tôi chưa từng thấy đàn gà nào đẹp như đàn gà của bà".

Đây quả thật là một bà già đa nghi ghê gớm, bà ta lại gặng hỏi tôi: "Thế sao ông không dùng trứng gà do chính ông nuôi?"

Tôi đáp: "Vì gà tôi nuôi là gà đẻ trứng trắng, đương nhiên có thể nấu thức ăn được nhưng nếu làm bánh ga tô thì trứng đó không tốt bằng trứng vỏ nâu rồi. Vợ tôi vẫn rất tự hào về tài làm bánh ga tô mà".

Mãi đến lúc ấy, bà mới chịu mở hẳn cửa bước ra, thái độ cũng có vẻ ôn hoà hơn. Lúc ấy, tôi còn phát hiện trong sân nhà bà có một chuồng bò rất tốt liền nói tiếp: "Bà này, tôi đánh cược rằng tiền bà kiếm được nhờ nuôi gà còn nhiều hơn là tiền chồng bà kiếm được từ việc nuôi bò, đúng không?"

Nghe vậy, bà sung sướng ra mặt. Thế là bà bắt đầu vui vẻ nói chuyện với tôi rằng sự thật tuy đúng là như vậy thật nhưng bà không để ông chồng mình biết điều đó.

Bà dẫn tôi đi xem chuồng gà. Tôi đã thành thực khen ngợi kỹ thuật chăn nuôi của bà ấy và hỏi bà ấy rất nhiều. Tôi cũng trao đổi với bà về nhiều kinh nghiệm chăn nuôi khác.

Bà bỗng nhắc đến một vấn đề khác. Bà nói, những người hàng xóm của bà đã lắp bóng đèn điện trong chuồng gà và hiệu quả rất tốt. Bà hỏi ý kiến của tôi và hỏi xem liệu có mắc được điện đến nhà bà không.

Hai tuần sau đó, đàn gà nhà bà đã tung tăng nhảy nhót dưới ánh điện. Tôi đã thành công trong việc tiêu thụ điện còn bà ấy cũng thu được nhiều trứng hơn. Hai bên đều vui vẻ, đều có lợi.

Nhưng trọng tâm của câu chuyện này là: Nếu tôi không để bà ta được nói trước và nói cho thoả thích và rồi tự nói ra điều mà mình cần thì chắc chắn, kết quả đã không được tốt đẹp như thế. Với những người như vậy, đừng bảo họ mua mà hãy để tự họ đến mua".

Mới đây, trong chuyên mục tuyển dụng của một tờ báo bán rất chạy của New York có đăng tin tuyển dụng một người tài năng và có kinh nghiệm đặc biệt. ông Charles Cubellis đã viết đơn ứng tuyển. Vài ngày sau, ông nhận được thư trả lời và hẹn ngày phỏng vấn. Trước khi đi phỏng vấn, Cubellis đã bỏ ra rất nhiều thời gian để thăm dò tin tức tại phố Wall về người sáng lập cũng như ông chủ hiện tại của công ty kia.

Khi gặp mặt, Cubellis nói: "Tôi sẽ cảm thấy vô cùng tự hào nếu được vào làm cho một công ty thương mại giàu thành tựu như công ty của các ngài. Nghe nói 28 năm trước, khi mới thành lập, toàn bộ tài sản của công ty chỉ là một căn phòng, một cái bàn và một người thư ký đánh máy, có phải vậy không ạ?"

Hầu hết những người thành đạt trong sự nghiệp đều

thích hồi tưởng lại những năm tháng đã qua của mình và ông chủ công ty đang ngồi trước mặt Cubellis đây cũng không ngoại lệ. Ông ta đã nói rất nhiều về quá trình lập nghiệp với số vốn ban đầu chỉ có 450 đô la của mình. Ông ta đã gian khổ như thế nào, đã thất vọng rồi lại tiếp tục phấn đấu như thế nào. Mỗi ngày ông đã lao động từ 12 đến 16 tiếng đồng hồ, bất kể ngày nghỉ ngày lễ và cuối cùng ông đã chiến thắng khó khăn như thế nào. Và đến bây giờ, những nhà kinh doanh tiền tệ ở phố Wall vẫn phải đến thỉnh giáo ông như thế nào. Ông tự hào về thành công ấy như thế nào. Cuối cùng, ông giới thiệu sơ qua về công ty rồi gọi người phó tổng giám đốc đến và nói: "Tôi nghĩ, đây chính là người mà chúng ta cần".

Cubellis đã bỏ nhiều công sức để tìm hiểu về những thành tựu của công ty mà mình dự tuyển, điều đó thể hiện anh ta rất quan tâm đến công ty ấy. Anh cũng biết khuyến khích người khác nói thật nhiều và chính những điều ấy khiến Cubellis để lại được ấn tượng hết sức tốt đẹp cho những người lãnh đạo công ty kia.

Đó là thực tế. Cho dù là bạn thân của tôi thì anh ta cũng thích nói nhiều về thành tựu của anh ta hơn là nghe tôi khoe mẽ về mình.

Nhà triết học Pháp La Rochefoucauld nói: "Nhường nhịn là một cách để thêm bạn bớt thù". Điều này có thể được giải thích thế này: Nếu ai đó chiến thắng bạn, lòng tự tôn của anh ta được thoả mãn và ngược lại, khi bạn luôn tỏ ra hơn người khác, anh ta sẽ dễ cảm thấy tự ti hoặc đố kị với bạn.

Người Đức có một câu tục ngữ rất chí lý thế này: "Con người có một niềm vui độc ác là niềm vui khi thấy kẻ mà mình ghen ghét, đố kỵ sa cơ lỡ bước". Đúng thế đấy, sẽ có những người cảm thấy thoả mãn khi bạn sa cơ hơn là khi bạn thành công và hạnh phúc.

Vì thế cho nên, bạn hãy nhớ rằng, đừng bao giờ khoe khoang quá nhiều về thành tựu của mình, hãy biết khiêm tốn, nhún nhường. Làm được điều đó thì bạn sẽ mãi được mọi người yêu quý và muốn được gần gũi.

Nhà văn nổi tiếng Irwin Cobb rất hiểu về kỹ năng này:

Trong một lần làm chứng tại toà án, khi vị luật sư hỏi ông có phải là Irwin Cobb, một nhà văn nổi tiếng của Mỹ không? Ông đã trả lời:"Tôi không dám nhận điều ấy, chỉ dám nhận mình là một người gặp nhiều may mắn mà thôi".

Chúng ta nên biết khiêm tốn vì sự thực là chúng ta, tôi và bạn cũng chẳng phải là cái gì ghê gớm cả. Một trăm năm sau, sẽ chẳng ai còn nhớ đến chúng ta đâu. Cuộc đời rất ngắn ngủi, đừng đem những thành tựu nhỏ bé của chúng ta ra làm chủ đề cho câu chuyện nói với người khác, khiến người khác phát ngán. Tốt hơn là hãy khuyến khích người khác nói nhiều. Nghĩ kỹ mà xem, bạn thực sự cũng chẳng có gì cần phải khoe mẽ nhiều, phải không nào?

Cho nên, nguyên tắc thứ sáu để thu hút được sự đồng tình của người khác là:

Hãy nhường cơ hội nói nhiều cho người khác.

7. MỘT CÁCH KHÔN KHÉO ĐỂ TÁC ĐỘNG ĐẾN QUAN ĐIỂM CỦA NGƯỜI KHÁC

Chẳng ai muốn bị bắt buộc làm một việc gì mà chỉ thích làm theo ý mình nhưng lại luôn muốn người khác trưng cầu ý kiến, nguyện vọng và nhu cầu của mình.

Biển cả sở dĩ làm vua của các dòng sông là vì nó biết

nằm ở vị trí thấp hơn.

Ông Adolph Selz, phụ trách bán ô tô tại thành phố Philadenphia là một học viên trong lớp của tôi. Ông có một đội ngũ các nhân viên bán hàng bất tài và không quy củ. Ông thấy đến lúc cần khơi dậy lòng hăng hái ở họ. Ông tổ chức một cuộc họp các nhân viên, trưng cầu những nguyện vọng của họ rồi viết tất cả những điều ấy lên một tấm bảng. Sau đó, ông hỏi: "Tôi có thể đáp ứng những nguyện vọng của các bạn nhưng tôi muốn các bạn cho tôi biết tôi sẽ được gì khi làm như vậy?". Ông đã có được một câu trả lời vừa ý. Đó là sự chân thành, ngay thẳng, lạc quan, có trí tiến thủ, có sáng kiến, tinh thần hợp tác và sự hăng hái trong suốt 8 tiếng làm việc. Có người còn nói, họ tình nguyện làm việc 14 tiếng một ngày.

Kết quả của cuộc họp ấy thật mĩ mãn. Các nhân viên như được tiếp thêm sinh lực và công việc bán hàng cũng được cải thiện rõ rệt.

Ông Selz nói: "Tôi đã tiến hành một cuộc giao dịch về tinh thần với họ. Tôi đã hết sức tạo điều kiện cho họ thì họ cũng sẽ cố gắng cống hiến hết mình vì tôi. Cái họ muốn nghe nhất và tiếp thu nhanh chóng nhất chính là nhu cầu và sự đáp ứng những nhu cầu của họ".

Ông Wesson, trước khi tham gia nghiên cứu về quan hệ ứng xử giữa người với người trong lớp học của tôi cũng đã từng để mất đi vô số tiền hoa hồng. Wesson là nhân viên bán hàng của một công ty thiết kế vải áo. Hầu như tuần nào ông cũng đến tìm một vài nhà thiết kế thời trang nổi tiếng của New York để chào bán hàng, họ đều tiếp ông nhưng rồi cũng chẳng ai mua vải của ông. Tình hình ấy đã tiếp diễn vài năm rồi. Ông Wesson nói: "Họ chẳng bao giờ từ chối tiếp tôi nhưng lần nào cũng không chịu mua vải

của tôi. Họ xem mẫu rất kỹ càng rồi nói: Ông Wesson ạ, hôm nay, tôi nghĩ chúng ta vẫn chưa thể hợp tác được".

Thất bại đến lần thứ 150, Wesson cho rằng, chắc chắn phương pháp bán hàng của mình có vấn đề gì đó và quyết định dành thời gian đến tham gia lớp học của tôi.

Không lâu sau, ông quyết định áp dụng một biện pháp mới. Ông chọn ra năm sáu bức phác họa mẫu vải và mang đến phòng làm việc của các nhà thiết kế kia. Ông nói: "Xin anh giúp tôi một chút. Tôi có vài bức phác hoạ chưa hoàn thành, xin các anh chỉ cho tôi làm thế nào cho phù hợp với nhu cầu của các anh?"

Nhà thiết kế ngắm nghía hồi lâu rồi đáp: "Ông Wesson, ông cứ để mấy bức phác thảo đó ở đây rồi vài hôm nữa quay lại tìm tôi".

Ba ngày sau, Wesson quay lại, sau khi nghe những lời góp ý của nhà thiết kế, ông đem chúng về và hoàn thành nốt theo những góp ý đó. Kết quả ra sao? Thiết nghĩ chẳng cần nói ra. Tất cả những mẫu ấy đều được chấp nhận.

Đó là chuyện của chín tháng trước. Từ sau lần ấy, các nhà thiết kế còn đặt mua thêm mười mẫu khác và đều là những mẫu có sự góp ý của họ. Wesson đã kiếm được gần 2000 đô la tiền hoa hồng.

Wesson nói: "Giờ tôi mới biết được nguyên nhân của những thất bại trước đây. Hồi ấy, tôi cứ bắt người ta mua những mẫu mà tôi nghĩ là họ cần. Bây giờ tôi làm khác hẳn trước đây. Tôi làm theo ý họ và khiến họ cảm thấy như những mẫu vải ấy do chính mình thiết kế ra vậy và tôi chẳng cần đến chào mua, họ cũng tự tìm đến mua hàng của tôi".

Khi Theodore Roosevelt còn làm thống đốc New York, ông đã làm được một điều đặc biệt. Đó là "chung sống hoà bình" với những nhân vật chóp bu của các chính đảng và

có thể khiến họ đồng tình với những điều mà họ vốn dĩ phản đối. Chúng ta hãy cùng xem, ông đã làm thế nào:

Khi có một vị trí quan trọng cần bổ khuyết, ông liền nhờ những nhân vật quan trọng trong các chính đảng tiến cử. Ông nói: "Người đầu tiên mà họ tiến cử là một đảng viên lão luyện trong đảng họ để tăng thêm vây cánh của họ trong chính quyền. Tôi trả lời rằng người đó có lẽ không được vì dân chúng sẽ không ủng hộ.

Người thứ hai họ đề cử thoáng qua có vẻ như không có điểm gì đáng chê bai cả nhưng không có khả năng khiến người khác thán phục nên tôi nói với họ rằng người đó cũng chưa xứng đáng với lòng mong đợi của nhân dân và xin họ tiến cử một người khác phù hợp hơn cho vị trí ấy.

Người thứ ba họ đề cử có vẻ như cũng gần đạt tiêu chuẩn rồi nhưng vẫn chưa phải là người lý tưởng. Tôi cảm ơn họ và xin họ thử lại một lần nữa. Người được đề cử trong lần thứ tư đúng là người mà tôi cần. Sau khi cảm tạ sự giúp đỡ của họ, tôi đã chọn dùng người đó. Tôi đã làm họ tin rằng họ đã toàn quyền lựa chọn, tôi chỉ cho họ thấy là lần này, tôi đã chiều lòng họ và bây giờ, đến lượt họ thuận theo ý tôi trong một vài việc. Những nhân vật chóp bu kia đã vui vẻ làm như vậy. Họ đã giúp đỡ tôi rất nhiều trong việc cải cách chính quyền và các văn bản pháp luật".

Các bạn hãy nhớ kỹ: Roosevelt đã luôn hỏi ý kiến của những người cộng tác và luôn thể hiện sự tôn trọng với những ý kiến đó. Mỗi lần bổ dụng những vị trí quan trọng, ông đều khiến những người đứng đầu các chính đảng tưởng rằng chính họ đã lựa chọn người đó. Đó là ý kiến của chính họ.

Một người bán ô tô theo học trong lớp tôi cũng đã dùng cách tương tự như thế để bán được một chiếc xe cũ cho một bà người Ecosse (có tiếng là keo kiệt).

Lúc trước, anh ta giới thiệu cho bà ta hết kiểu này đến kiểu khác, bà ta đều không ưng. Cái thì chê có lỗi, cái thì kêu không phù hợp, cái thì kêu đắt. Người bán ô tô ấy đã đem vấn đề này ra hỏi ý kiến trên lớp. Chúng tôi kiến nghị, anh đừng bắt ép một người có tư tưởng không ổn định như vậy mua xe của anh. Hãy để bà ta tự đến mua. Cũng đừng bảo bà ta nên mua loại nào mà để bà ta có cảm giác tự mình quyết định.

Kết quả đã thật tốt đẹp. Vài ngày sau, một vì khách hàng của anh muốn đổi một chiếc xe cũ lấy xe mới. Anh liền nghĩ đến bà khách kia, có thể bà ta sẽ thích chiếc xe ấy. Anh gọi điện cho bà ta và nói rằng có vấn đề muốn hỏi ý kiến bà.

Bà đã đến ngay. Người bán ô tô nói với bà: "Tôi biết bà rất sành về mua bán. Tôi muốn hỏi bà xem chiếc xe cũ này liệu đáng giá bao nhiêu để tôi dễ tính toán khi đổi lấy xe mới".

Bà ta cười tươi rói. Bà đã được xin ý kiến cơ đấy. Người ta đã coi trọng bà đến vậy cơ đấy.

Bà ngồi vào trong xe, lái thử một vòng rồi tuyên bố: "Chiếc này nếu anh nhập được với giá 300 đô thì là vớ bở rồi đấy".

Người bán xe vội nói: "Nếu tôi nhập xe với giá đó rồi nhượng lại cho bà, bà có mua không?".

300 đô la, đó chính là ý kiến, sự định giá của bà ấy. Vụ mua bán ấy đã thành công ngay lập tức.

Cũng vận dụng kỹ năng này, một nhà sản xuất máy chiếu X quang đã bán được một lô máy lớn cho một bệnh viện ở Brooklyn và kiếm được một khoản lợi nhuận khổng lồ. Bệnh viện ấy muốn mở thêm một phòng chiếu X quang chất lượng hàng đầu nước Mỹ. Người phụ trách dự án ấy,

bác sĩ L. đã bị bao vây bởi các nhà cung cấp máy X quang. Ai cũng tự ca tụng máy móc của họ là tối tân.

Nhưng trong đó, có một nhà cung cấp khá khôn ngoan và tài giỏi. Ông ta biết vận dụng những kỹ năng ứng xử. Ông đã viết một bức thư cho bác sĩ L. với nội dung như sau:

"Nhà máy chúng tôi mới đây vừa hoàn thành một dàn máy X quang. Hiện dàn máy ấy đã được vận chuyển đến văn phòng của tôi nhưng tôi không dám khẳng định rằng nó đã đạt đến mức hoàn hảo cho nên chúng tôi vẫn muốn tiếp tục cải tiến. Do vậy, nếu ông có thể bớt chút thời gian đến chỗ chúng tôi tham quan một lần và chỉ cho chúng tôi xem nên cải tiến thế nào cho phù hợp được với yêu cầu của các ông. Tôi xin cảm tạ vô cùng.

Tôi biết ông rất bận rộn nên xin ông cứ định thời gian, tôi sẽ cho xe đến đón tận nơi".

Chính bác sĩ L. đã kể lại đầu đuôi câu chuyện này trên lớp học của tôi.

"Nhận được bức thư ấy, tôi rất ngạc nhiên nhưng cũng thấy rất vui lòng. Từ trước đến nay, chưa có nhà sản xuất máy chiếu X quang nào đến hỏi ý kiến của tôi như vậy. Lần này, nhà sản xuất kia làm vậy đã khiến tôi cảm thấy mình được trọng thị và thấy rất vinh dự. Suốt tuần đó tôi đều bận nhưng tôi đã huỷ một cuộc hẹn để đến xem dàn máy ấy. Và quả thực, càng xem, tôi lại càng thấy thích.

Không ai bắt tôi mua dàn máy ấy. Chính tôi cảm thấy cần mua dàn máy ấy cho bệnh viện. Đó hoàn toàn là ý của tôi, tự tôi nhận thấy dàn máy ấy rất tốt nên đã quyết định mua nó".

Khi tổng thống Mỹ Wilson còn đương nhiệm, đại tá House là người có ảnh hưởng rất lớn đến các quyết định

của ông, bất kể là những vấn đề trong nước hay quốc tế. Hễ có bất cứ vấn đề gì quan trọng là ông lại gọi House đến bàn bạc. House được tổng thống Wilson trọng thị hơn cả những thành viên trong nội các của ông.

Đại tá House có bí quyết gì mà có khả năng ảnh hưởng đến tổng thống Wilson đến vậy? Trong một lần ngẫu nhiên, đại tá đã tiết lộ những bí quyết ấy cho nhà báo Smith và Smith đã dẫn lời ông trên một tờ báo.

"Sau khi quen tổng thống, tôi dần phát hiện ra một biện pháp tốt nhất để khiến ông tin vào một ý tưởng nào đó. Ấy là hãy làm như vô tình gieo rắc ý tưởng ấy vào đầu tổng thống và rồi để ông tự suy nghĩ về nó. Tôi phát hiện ra hiệu quả bất ngờ của biện pháp này lần đầu tiên qua câu chuyện sau đây:

Tôi từng đến Nhà Trắng thăm ông và khuyên ông nên áp dụng một chính sách nhưng ông thì có vẻ hoàn toàn không đồng tình với chính sách ấy. Vài ngày sau, trong một bữa tiệc, tôi rất kinh ngạc khi tổng thống tự đề xuất điều đó và thể hiện đó là ý tưởng của chính ông".

Liệu đại tá House có cắt lời tổng thống và nói rằng đó là ý kiến của chính ông chứ không phải của tổng thống không?

Không, đại tá House tuyệt đối không làm như vậy. Cũng không hề tìm cách tranh công, ông chỉ hỏi đến kết quả, điều đó khiến tổng thống thực sự cảm thấy đó chính là ý tưởng của mình. House còn công khai ca ngợi tài trí của tổng thống.

Bạn hãy ghi nhớ, những người mà chúng ta gặp ngày mai có thể có những người giống như tổng thống Wilson vậy. Do vậy, bạn cần biết vận dụng biện pháp của đại tá House.

Bạn tin tưởng vào ý kiến suy nghĩ của chính bạn còn hơn cả những suy nghĩ mà người khác đặt lên mâm vàng đĩa bạc và dâng cho bạn, đúng không? Nếu vậy, khi muốn người khác nghe theo ý kiến của bạn, thay bằng cách cứng nhắc tống nó vào đầu họ, hãy áp dụng biện pháp thông minh hơn, đó là chỉ nêu ý tưởng và để người khác tự nghĩ ra kết luận.

Emerson trong cuốn tản văn "Dựa vào chính mình" có viết: "Trong mỗi một phát minh và sáng tạo thiên tài, chúng ta đều có thể nhìn thấy những điều mà trong quá khứ ta đã từng bỏ dở. Những điều ấy giờ đây hiện hữu trước mặt chúng ta lại vĩ đại làm sao".

Từ 25 thế kỷ trước. Lão Tử đã từng nói: "Biển cả sở dĩ làm vua của các dòng sông là vì nó biết nằm ở vị trí thấp hơn". Câu nói của ông giờ đây, chúng ta vẫn có thể vận dụng được.

Vậy, muốn gây ảnh hưởng đối với người khác, muốn họ đồng tình với bạn, nguyên tắc thứ bảy là:

Hãy khiến người khác tin rằng họ đang hành động hoàn toàn theo sáng kiến của họ chứ không phải là bị bạn sai khiến.

8. BIẾT ĐẶT MÌNH VÀO VỊ TRÍ NGƯỜI KHÁC

Tại sao người khác lại suy nghĩ và hành động như vậy, trong đó chắc chắn phải có nguyên nhân. Nếu bạn tìm ra được nguyên nhân ẩn giấu trong đó nghĩa là bạn đã tìm ra được chiếc chìa khoá để khám phá nhân cách và hành vi của người khác.

Khi bạn đã dùng được quan điểm của người khác để suy nghĩ, đứng được trên lập trường của người khác để xem xét sự việc như dùng chính quan điểm của mình, đứng trên lập trường của mình thì điều đó chính là một nhân tố ảnh hưởng đến sự nghiệp của cả đời bạn.

Bạn hãy nhớ rằng, khi đối phương không chịu thừa nhận lỗi lầm của mình thì bạn đừng cố gán tội cho anh ta. Trong tình huống như thế, chỉ những kẻ ngu xuẩn mới đi chỉ trích và trách móc. Người thông minh sẽ không bao giờ làm vậy. Anh ta sẽ thử tìm hiểu và tha thứ cho đối phương.

Một người suy nghĩ và hành động như thế nào đều có những nguyên nhân nhất định. Khi chúng ta hiểu được những nguyên nhân ấy, chúng ta sẽ rõ hơn về hành vi và nhân cách của anh ta.

Hãy đặt mình vào tình huống của người ấy, hãy tự nói với mình rằng:

"Nếu mình ở vào tình trạng khó khăn như anh ta, mình sẽ có cảm giác thế nào và phản ứng ra sao?" Nghĩ được như vậy, bạn sẽ bớt đi được rất nhiều thời giờ suy nghĩ và bực bội. Vì khi đã biết được nguyên do, bạn sẽ không khó chịu với kết quả đó.

Một nhà tâm lý viết: "Hãy thử dừng lại một phút để tự xét xem, bạn sẽ thấy điều mâu thuẫn này: Bạn chỉ mải mê quan tâm đến việc riêng của bạn và thờ ơ với hết thảy mọi việc trên đời. Xin biết rằng, trên đời này, ai cũng như bạn thôi. Nhưng bạn có thể học tập Lincoln, Roosevelt, giành được thành công nhờ biết hiểu quan điểm của người khác".

Nhiều năm trước đây, tôi thường có thói quen cưỡi

ngựa hoặc đi dạo trong khu rừng gần nhà và rồi tự nhiên dần dần sinh lòng yêu cỏ cây, hoa lá. Mỗi khi nghe tin có cháy rừng, tôi cảm thấy rất đau lòng. Những đám cháy ấy đều do những con người vô tâm đã vứt tàn thuốc lá trong rừng hoặc lũ trẻ vào rừng chơi rồi nướng đồ ăn gây ra. Có lúc, đám cháy lan rộng đến nỗi phải gọi lính cứu hoả tới dập lửa.

Ở bìa rừng có một tấm bảng khuyến cáo, trên đó có ghi: Những người gây cháy rừng sẽ bị phạt tiền hoặc nặng hơn thì phạt tù. Nhưng tấm bảng đó lại được đặt ở một nơi rất ít người qua lại. Còn có một anh cảnh sát cưỡi ngựa tuần tiễu trong rừng, nhưng vì anh ta cũng không tận tuỵ với công việc nên các đám cháy vẫn thường xuyên xảy ra.

Một lần, tôi vội vã đến tìm viên cảnh sát kia và báo cho anh ta biết có một đám cháy đang lan ra, yêu cầu anh ta đi gọi cứu hoả. Anh ta đã lãnh đạm trả lời rằng, đó không phải là việc của anh ta vì đó không phải địa bàn quản lý của anh. Từ lần đó trở đi, mỗi lần cưỡi ngựa vào rừng, tôi lại tự mình làm chức trách của một người gác rừng.

Ban đầu, tôi không hiểu suy nghĩ của bọn trẻ nên cứ nhìn thấy chúng nướng đồ ăn trong rừng là tôi thấy khó chịu và nghĩ cách lập tức phải làm một cái gì đó để ngăn chúng lại. Thực ra, tôi đã sai lầm. Trước đây, tôi thường cưỡi ngựa lại phía chúng và doạ chúng rằng đốt lửa trong rừng dễ gây hoả hoạn và nếu gây ra hoả hoạn sẽ bị ngồi tù. Tôi nghiêm giọng bắt chúng phải dập lửa. Tôi còn đe chúng, nếu không dập lửa, tôi sẽ bắt chúng mang đi. Tôi đã chỉ làm theo những suy nghĩ của tôi mà không để ý gì đến suy nghĩ của chúng. Kết quả thế nào chứ? Bọn trẻ miễn cưỡng vâng lời tôi, nhưng chỉ đợi tôi cưỡi ngựa đi khỏi, chúng lại đốt lửa lên, thậm chí chúng còn muốn đốt cả khu rừng cho bõ tức.

Vài năm sau, tôi bắt đầu học được những kỹ năng ứng xử giữa người với người, tôi đã biết phải luôn đứng trên quan điểm của người khác để xem xét một sự việc. Vì thế, tôi không ra lệnh cho người khác nữa. Nếu bây giờ, gặp bọn trẻ đốt lửa trong rừng, tôi sẽ nói với chúng thế này:

"Chào các cháu, các cháu chơi có vui không? Các cháu đang làm món gì vậy? Hồi nhỏ, ta cũng thích nướng thịt trong rừng lắm. Bây giờ nghĩ lại vẫn thấy thú vị. Nhưng các cháu phải biết rằng, đốt lửa trong rừng rất nguy hiểm. Nhưng ta biết các cháu là những đứa trẻ ngoan, sẽ không gây ra chuyện gì đáng tiếc đâu.

Song có những đứa trẻ khác, chúng không cẩn thận được như các cháu, nhìn thấy các cháu đốt lửa thế này, chúng cũng sẽ bắt chước làm theo và lúc ra về, chúng quên không dập lửa, lửa sẽ dễ dàng bén vào đám lá khô và sẽ gây ra cháy rừng. Nếu chúng ta không bảo vệ, chẳng mấy chốc, khu rừng này sẽ chẳng còn cây cối gì nữa.

Các cháu có biết là người ta cấm đốt lửa trong rừng không, nếu đốt lửa có thể bị phạt tù đấy. Nhưng ta không muốn can thiệp vào cuộc vui của các cháu. Ta muốn các cháu chơi thật vui vẻ. Ta chỉ nhắc các cháu đừng để lửa lan vào gần các lá cây khô và lúc về nhớ dập lửa và đắp một ít bùn ẩm lên đó. Nếu lần sau, các cháu muốn đốt lửa, tốt nhất hãy lại gần chỗ đống cát đằng kia, chỗ ấy không nguy hiểm, được không nào? Cám ơn các cháu, chúc các cháu chơi vui vẻ!"

Tôi tin rằng, những lời nói ấy của tôi sẽ đem lại hiệu quả bất ngờ. Những đứa trẻ ấy sẽ ngoan ngoãn và vui vẻ nghe theo. Chúng không oán thán, cũng không hậm hực vì chúng không bị người khác buộc phải làm theo. Chúng giữ được thể diện của bản thân. Chúng thoả mãn mà tôi thì cũng đạt được mục đích. Đó chính là vì tôi đã suy nghĩ dựa trên quan điểm của chúng.

Khi chúng ta muốn yêu cầu ai một điều gì đó, hãy nhắm mắt lại, nghĩ ngợi một chút, hãy thử đặt mình vào tình huống, vào điểm xuất phát của họ và tự hỏi: Vì sao anh ta phải làm thế? Đúng, làm vậy là rắc rối, mất thời gian nhưng nó sẽ giúp bạn giành được thêm nhiều thiện cảm, giảm đi nhiều sự va chạm và không khí kém vui tươi.

Vị trưởng khoa thương mại của trường Đại học Havard từng nói: "Trước khi nói chuyện với một ai đó, tôi thà đi đi lại lại trước văn phòng của anh ta hai tiếng đồng hồ để suy nghĩ còn hơn là xông thẳng vào phòng anh ta mà chẳng biết mình sẽ nói gì với người ta và người ta sẽ trả lời mình ra sao".

Nếu cuốn sách này chỉ giúp bạn một điều là làm tăng khả năng thấu hiểu người khác của bạn trong bất cứ trường hợp nào, phải, nếu cuốn sách này chỉ giúp bạn được điều đó thôi thì nó cũng đã đánh dấu một chặng đường mới đầy ý nghĩa trong sự nghiệp của bạn rồi.

Hãy nhớ nguyên tắc thứ tám này:

Thực sự đặt mình vào vị trí của người khác để xem xét sự việc.

9. HIỂU ĐƯỢC Ý NIỆM VÀ MONG MUỐN CỦA NGƯỜI KHÁC

Có một câu thần chú có thể dập tắt mọi cuộc tranh luận, tiêu biến mọi sự ác cảm và lưu lại một ấn tượng sâu sắc cho người khác. Câu thần chú ấy là: "Tôi không trách anh có suy nghĩ như vậy. Nếu tôi là anh, tôi cũng nghĩ như thế thôi".

Con người ai cũng luôn muốn được người khác quan tâm, chú ý. Trẻ con thường kêu đau thậm chí cố tình làm đau để bố mẹ chú ý tới chúng.

Bạn có muốn có được câu thần chú ấy không? Câu thần chú có thể dập tắt mọi tranh luận, làm tiêu biến mọi oán hận và khiến người khác chú ý lắng nghe từng lời bạn nói.

Đúng vậy, có câu thần chú như vậy đó. Hãy nói với người khác rằng: "Cảm giác của anh, tôi hoàn toàn thấu hiểu. Nếu tôi là anh, tôi cũng sẽ có cảm giác như vậy".

Nghe thấy câu nói giản đơn ấy, một người cố chấp nhất trên thế giới cũng phải mềm lòng. Hãy chân thành nói ra câu ấy, rằng nếu bạn ở vào hoàn cảnh của họ, bạn cũng hành động như họ thôi. Như ví dụ về tên cướp Capone. Nếu bạn tính tình, tư tưởng, thân thể giống hệt Capone, sống trong môi trường giống Capone, cũng trải qua những tháng ngày giống anh ta, chắc chắn, bạn sẽ chẳng khác gì anh ta đâu.

Nếu bạn không phải là rắn chuông thì nguyên nhân duy nhất là do bố mẹ bạn không phải là rắn chuông. Nếu bạn không thờ bò hay rắn thì cũng chỉ do bạn không sinh ra trong một gia đình Ấn Độ, trên bờ sông Hằng mà thôi. Bạn được như bây giờ cũng chẳng phải công trạng gì to lớn của bạn, còn những người cố chấp, những người khiến bạn bực bội vì những sai lầm của họ thì cũng chẳng có tội lỗi gì nhiều. Hãy thương yêu và thông cảm cho họ. Hãy luôn nhớ đến câu mà John Wesley thường nói: "Khi gặp một kẻ say rượu đi trên đường, tôi thường nói, nếu trời không thương thì ta cũng đã như người này".

Trong những người mà bạn gặp ngày mai, có thể có tới ba phần tư đang đói khát sự cảm thông. Nếu bạn làm được điều ấy, họ sẽ yêu quý bạn vô cùng.

Một lần, tôi diễn thuyết trên đài phát thanh về cô Luoisa May Alcott, tác giả cuốn "Các tiểu thư". Tôi biết cô đã sống và viết nên tác phẩm bất hủ của mình ở Concord, Massachusetts. Nhưng vô tâm thế nào, tôi lại nói nhằn rằng tôi đã đến thăm gia đình cô ở Concord tại New Hamshire. Nếu tôi nói một lần thì còn không sao, nhưng than ôi, tôi đã lặp lại điều ấy đến hai lần.

Tức thì, những bức thư, những cú điện thoại ùa tới, bao vây tôi, châm chích tôi như một đàn ong vò vẽ.

Một bà quê ở Concord, Massachusetts đã thịnh nộ mắng nhiếc tôi không tiếc lời. Xem xong bức thư của bà ta, tôi tự nhủ: "Ơn Chúa, mình không lấy phải một bà vợ như vậy". Tôi định viết thư nói cho bà ta biết rằng tôi thì chỉ nhầm một chút về địa danh thôi nhưng còn bà ta thì đến một chút lễ tiết thường thức nhất cũng không hiểu. Rồi tôi sẽ xắn tay áo lên để viết cho bà ấy biết những ấn tượng của tôi về bà ta tồi tệ đến mức nào. Đương nhiên, đó sẽ là sự phê bình nặng nề nhất của tôi dành cho bà ấy. Nhưng tôi đã không làm vậy, tôi cố gắng kìm chế bản thân mình lại. Tôi biết làm như vậy là ngu xuẩn.

Tôi không muốn mình cũng chỉ hành động được như những kẻ ngu xuẩn, cho nên tôi quyết định phải biến sự thù ghét của bà ta thành thiện cảm. Tôi tự nhủ: "Nếu mình là bà ta, có lẽ mình cũng sẽ có cảm giác như vậy". Vì thế, tôi quyết định phải đồng tình với bà ta. Tôi đã gọi điện cho bà ấy, nội dung cuộc điện thoại đại khái thế này:

Tôi nói trong điện thoại: "Chào bà, mấy tuần trước, bà có viết cho tôi một bức thư, tôi muốn cảm ơn bà về điều đó".

Đầu dây bên kia vang lên một giọng nói rất trơn tru, hoà nhã: "Xin hỏi ông là ai. Thành thật xin lỗi, tôi chưa nhận ra giọng nói của ông".

Tôi đáp: "Bà không biết tôi đâu. Tôi là Dale Carnegie. Vài tuần trước, bà có nghe phát thanh và phát hiện ra sai lầm không thể tha thứ của tôi. Đó là nói nhầm quê hương của tác giả cuốn "Các tiểu thư". Đó thật là một sai lầm của một kẻ ngu xuẩn. Tôi muốn gọi điện xin lỗi bà và cảm ơn vì bà đã dành thời gian để viết thư để chấn chỉnh lỗi lầm của tôi".

Bà ta nhã nhặn trả lời trong điện thoại: "Rất xin lỗi ông Carnegie, trong thư, tôi đã có những lời lẽ khiếm nhã với ông. Tôi phải là người xin lỗi mới đúng".

Tôi vội vã tiếp lời: "Không, không, tôi phải xin lỗi bà vì đó là một nhầm lẫn mà học sinh tiểu học cũng không thể phạm phải. Sự việc đó, tôi đã nhờ đài phát thanh đính chính lại ngay trong tuần sau đó rồi. Bây giờ, tôi đích thân xin lỗi bà".

Bà nói: "Tôi sinh ra ở vùng Concord, bang Massachusetts. Suốt hai trăm năm qua, gia đình tôi luôn là một gia đình danh giá ở đó. Tôi rất tự hào về quê hương của mình. Khi nghe ông giới thiệu nhầm nữ văn sĩ Alcott sinh ra tại Concord, bang New Hamshire, tôi đã rất buồn bực. Nhưng bức thư trách móc nặng nề đó cũng khiến tôi bứt rứt không yên".

Tôi đáp: "Xin nói thật với bà rằng, sự buồn bực của bà chỉ bằng một phần mười nỗi buồn bực của tôi. Sự nhầm lẫn của tôi, đối với vùng đất ấy mà nói cũng chẳng có thiệt hại gì đáng kể nhưng đối với tôi thì đó là một sự tổn hại lớn lao. Một người có thân phận và địa vị như bà hiếm khi lại dành thời gian để viết thư cho một người phát thanh như tôi. Sau này, trong các bài bình luận của tôi nếu có gì sơ suất, xin bà lại viết thư cho tôi".

Bà nói trong điện thoại: "Ông là người biết tiếp thu sự phê bình của người khác, khiến người ta cảm thấy quý

trọng ông, muốn tiếp xúc với ông. Tôi tin rằng ông là một người rất tốt. Tôi rất muốn làm quen với ông".

Qua cuộc nói chuyện điện thoại ấy, có thể thấy, khi tôi nói trên quan điểm của bà ấy, đồng tình và xin lỗi bà ấy thì bản thân tôi cũng nhận được sự đồng tình và xin lỗi của bà. Tôi đã khống chế được tính khí hay kích động của mình, tôi rất lấy làm hài lòng vì điều đó. Tôi đã dùng sự thân thiện, hữu hảo để đáp lại sự thù ghé, sỉ nhục. Đó cũng là điều khiến tôi thoả mãn. Bà ấy còn nói quý trọng tôi, tôi lại càng thấy vui hơn thế.

Ai đã từng ngồi trong Nhà Trắng nói chung đều vấp phải vấn đề tương tự. Tổng thống Taft cũng không ngoại lệ. Từ kinh nghiệm của bản thân, ông rút ra một kết luận: Cảm thông là liều thuốc hiệu quả nhất để làm tiêu biến sự ác cảm. Trong một cuốn sách, ông đã dẫn ra một ví dụ thú vị về cách làm thế nào để một bà mẹ có chí khí nhưng đang thất vọng bình tâm trở lại:

"Bà sống ở Washington, chồng bà cũng là một người có địa vị trong chính giới. Bà đã bám riết tôi suốt hai tháng để xin cho con trai bà một chức vụ. Bà còn nhờ một vài quan chức trong nghị viện dẫn bà đến chỗ tôi để xin cho con.

Nhưng vị trí đó đòi hỏi một người có kiến thức về kỹ thuật. Sau đó, qua một vài sự tiến cử, tôi đã bổ nhiệm một người khác. Sau đó, tôi đã nhận được thư của bà mẹ kia. Bà trách móc tôi đã quên việc bà nhờ cậy, đã cự tuyệt đem đến niềm vui cho một bà mẹ như bà. Bà ấy nói cứ như là tôi chỉ cần nhón tay một cái là có thể biến bà ấy thành một bà mẹ hạnh phúc nhưng tôi lại không làm như vậy. Bà còn nói trước đây, bà đã từng vận động những người trong bang của bà ủng hộ cho tôi như thế nào, vậy mà bây giờ tôi đối xử với bà như thế.

Khi nhận được một bức thư như vậy, chắc bạn sẽ tìm những câu chữ nghiêm khắc nhất để viết ngay một bức thư trả lời.

Nhưng nếu bạn là một người thông minh, thì hãy bỏ bức thư bạn vừa viết đó vào ngăn kéo, khoá lại, rồi hai ngày sau hãy lôi nó ra, cứ coi như bức thư bị gửi chậm hai ngày vậy, cũng chẳng ảnh hưởng gì. Nhưng hai ngày sau, khi xem lại bức thư đó, bạn sẽ không vứt nó vào hòm thư để gửi đi nữa đâu. Đó chính là cách mà tôi đã làm.

Tôi đã ngồi vào bàn, và cố tìm ra những từ ngữ khách sáo nhất để viết một bức thư phúc đáp. Tôi nói với bà rằng, làm một người mẹ như bà, gặp phải chuyện như thế thì không thể tránh khỏi cảm giác thất vọng. Nhưng nói một cách thẳng thắn thì việc bổ nhiệm vào vị trí này không phải do tôi thích hay không thích mà được. Tôi phải tìm được một người phù hợp với cương vị đó, vì thế tôi đã bổ nhiệm người khác.

Tôi cũng biểu thị hy vọng con trai bà sẽ tiếp tục cố gắng trong cương vị hiện tại để gặt hái được những thành tựu khác trong tương lai. Bức thư của tôi đã làm bà nguôi cơn giận và còn viết một bức thư khác để xin lỗi tôi.

Nhưng người mà tôi bổ nhiệm cho vị trí kia trong một thời gian ngắn sau đó chưa thể tiếp nhận cương vị được. Thế là vài ngày sau, tôi lại nhận được một bức thư, ký tên ông chồng bà nhưng nét chữ thì giống hệt hai bức thư trước.

Trong thư có viết rằng, bà vợ ông, do sự việc kia mà bây giờ đã mắc chứng suy nhược thần kinh và ốm liệt giường. Để giúp bà hồi phục được sức khoẻ, ông xin tôi thay thế con ông vào vị trí của người vừa được bổ nhiệm kia.

Tôi viết một bức thư trả lời, gửi cho chồng bà ta. Trong thư, tôi viết, tôi hy vọng bệnh tình của vợ ông sẽ mau thuyên giảm và rằng tôi rất hiểu và thông cảm với tình trạng mà ông ta đang gặp phải. Nhưng việc thay thế con ông vào vị trí kia là không thể được. Vài ngày sau, người đã được bổ nhiệm sẽ chính thức nhận công tác.

Ngay sau ngày tôi gửi bức thư trả lời đi, trong buổi liên hoan âm nhạc được tổ chức tại Nhà Trắng, những người đầu tiên đến chào tôi và phu nhân của tôi chính là đôi vợ chồng kia".

Sol Hurock là một trong những ông bầu hát nổi danh nhất nước Mỹ. Ông đã có kinh nghiệm ứng phó với những nghệ sĩ nổi tiếng nhất trong suốt hai mươi năm qua. Ông nói với tôi rằng, việc ứng xử với những nghệ sĩ thường là có cá tính kỳ quặc không phải là chuyện dễ và ông đã đúc rút ra một bài học, đó là phải đồng tình với họ ngay cả trong những điều nực cười và cổ quái nhất.

Hurock đã từng làm ông bầu cho danh ca giọng trầm Chaliapine. Giọng ca của Chaliapine làm say mê thính giả bao nhiêu thì tính cách của ông ta khó chịu bấy nhiêu. Ông ta như một con ngựa bất kham, một đứa trẻ nghịch ngợm quen được nuông chiều khiến ông bầu Hurock bao phen vò đầu bứt tóc.

Ví dụ, nếu buổi tối có một đêm nhạc hội thì trưa hôm ấy, Chaliapine gọi điện cho Hurock và bảo ông ta bị đau họng và không thể lên sân khấu tối hôm đó được. Hurock nghe vậy sẽ tranh luận với Chaliapine để buộc ông ta phải đi diễn? Không, Hurock không làm vậy.

Ông ta biết rằng, làm ông bầu cho các nghệ sĩ không bao giờ được xử lý tình huống theo kiểu như vậy. Ông ta đã đến khách sạn nơi Chaliapine đang ở. Thăm hỏi Chaliapine với thái độ hết sức chia sẻ thế này: "Anh bạn

tội nghiệp của tôi, thật không may mắn chút nào. Thế này thì anh đương nhiên không thể đi biểu diễn được rồi. Tôi sẽ thông báo ngay cho ban tổ chức để huỷ buổi diễn hôm nay. Tuy sẽ thất thu mất 3000 đô la nhưng số tiền đó so với danh tiếng của anh thì cũng chẳng đáng kể gì".

Nghe Hurock nói vậy, Chaliapine đương nhiên cũng phải động lòng bèn nói: "Hurock à, lát nữa ông quay lại nhé... khoảng độ 5 giờ chiều, xem bệnh tình tôi lúc đó thế nào, có thể sẽ khá hơn".

5 giờ chiều, Hurock lại đến chỗ Chaliapine. Ông vẫn kiên quyết muốn huỷ bỏ buổi diễn nhưng Chaliapine lại nói thế này: "Muộn hơn một chút nữa, ông hãy đến thăm tôi, có thể tôi sẽ khá hơn chăng".

Đến 7 giờ 30, ông vua giọng nam trầm Chaliapine đã lên sân khấu với điều kiện duy nhất là đích thân ông bầu Hurock phải lên thông báo với thính giả rằng hôm nay ông ta bị cảm nên giọng không được tốt.

Một nhà tâm lý trứ danh từng nói: "Con người ai cũng luôn muốn được người khác quan tâm, chú ý. Trẻ con thường kêu đau thậm chí cố tình làm đau để bố mẹ chú ý tới chúng".

Người lớn chúng ta cũng chẳng khác gì. Chúng ta kể lể về những tai nạn, về tình hình ốm đau, bệnh tật của mình hay những chi tiết đau đớn trong lúc mổ xẻ. Những tai hoạ đó có thật hay thêm bớt tưởng tượng thêm vào thì cũng vậy. Con người bao giờ cũng muốn người khác quan tâm, chú ý tới mình.

Vậy cho nên, bạn đừng quên nguyên tắc thứ chín:

Hiểu và đồng tình những ý niệm và mong muốn của người khác.

10. KÍCH THÍCH NHỮNG ĐỘNG CƠ CAO THƯỢNG CỦA NGƯỜI KHÁC

"Bất cứ một hành động nào của con người cũng đều tồn tại hai loại lý do để giải thích cho nó, một nguyên do tốt đẹp và một nguyên do thực chất. Nguyên do tốt đẹp đó thường được nói ra còn nguyên do thực chất kia lại thường được che giấu đi"

Tôi sinh ra trong một thị trấn nhỏ ở bang Missouri, cùng quê với tên cướp lừng danh Jessey James. Bây giờ, vợ con của hắn vẫn còn sống ở đó.

Vợ của hắn kể cho tôi nghe hắn đã cướp tiền trong ngân hàng, trên xe lửa như thế nào và đã phân phát số tiền đã cướp được cho dân nghèo để họ chuộc lại ruộng đất như thế nào.

Khi ấy, trong đầu Jessey chắc tự cảm giác mình như một vĩ nhân cũng giống như Al Capone hay Crowley "Hai súng" vậy.

Sự thực là tất cả những người mà bạn gặp đều tự cho mình là cao thượng, những việc làm của mình là tốt đẹp và không ích kỷ.

Pierpont Morgan nhận định thế này trong một tác phẩm của mình: "Bất cứ một hành động nào của con người cũng đều tồn tại hai loại lý do để giải thích cho nó, một nguyên do tốt đẹp và một nguyên do thực chất. Nguyên do tốt đẹp đó thường được nói ra còn nguyên do thực chất kia lại thường được che giấu đi".

Người khác thì hay nghĩ đến cái nguyên nhân thực chất kia nhưng chính bản thân mỗi người lại thường tự

suy diễn ra những nguyên nhân tốt đẹp và cao thượng cho hành động của mình. Cho nên, ta cần nắm bắt được tâm lý ấy và khích lệ vào cái động cơ cao thượng của họ.

Biện pháp này có ứng dụng được trong thương trường không? Chúng ta hãy cùng xem:

Ông Farrelli làm chủ một công ty kinh doanh nhà cho thuê. Ông có một vị khách rất khó chịu. Người khách này muốn dọn đi ngay trong khi hợp đồng thuê nhà còn bốn tháng nữa mới hết hạn mà tiền thuê nhà mỗi tháng những 55 đô la. Farrelli kể lại câu chuyện:

Ông khách ấy đã sống ở đây suốt cả mùa đông. Tôi biết rằng nếu ông ta dọn đi ngay bây giờ, giữa mùa thu như thế này thì tôi sẽ khó mà tìm được khách thuê căn phòng đó. Chả lẽ ngồi nhìn 220 đô tự dưng bay khỏi túi?

Nếu như trước đây, tôi đã gọi vị khách đó đến, bắt ông ta đọc lại hợp đồng một lượt rồi nói với ông ta rằng nếu ông ta dọn đi ngay thì ông ta vẫn phải trả số tiền thuê trong bốn tháng còn lại.

Nhưng lần này, tôi áp dụng một biện pháp khác. Tôi nói với ông ta: "Ông Doe này, tôi nghe nói ông định dọn đi nhưng tôi không tin đó là sự thật. Từ kinh nghiệm của bản thân, tôi tin rằng ông là người nói lời giữ lời, tôi còn đánh cuộc với người ta về điều đó".

Ông Doe ngồi im lắng nghe, không có biểu hiện gì đặc biệt. Tôi nói tiếp: "Bây giờ tôi đề nghị thế này, ông hãy tạm gác những quyết định của mình sang một bên và cân nhắc thêm. Từ giờ đến ngày thu tiền nhà tháng tới, nếu ông vẫn quyết định dọn đi thì tôi sẽ chiều theo ý ông".

Tôi dừng một lúc rồi nói tiếp: "Khi ấy, tôi sẽ thừa nhận phán đoán của tôi là sai. Nhưng tôi vẫn tin rằng ông là người biết giữ chữ tín, ông sẽ không bao giờ vi phạm hợp

đồng do chính mình lập ra. Bởi vì, thực ra, loài người chúng ta chỉ khác loài khỉ ở chỗ đó, phải không ông?"

Quả đúng không ngoài dự liệu của tôi, tới kỳ nộp tiền nhà tháng ấy, ông ta đã chấp nhận thuê tiếp cho đến hết hạn hợp đồng.

Lord Northcliffe, một ông vua báo chí Anh, khi thấy một tờ báo đăng một tấm ảnh mà ông không thích, liền viết một bức thư gửi ông tổng biên tập tờ báo đó. Nhưng trong thư, ông không viết rằng "Xin đừng đăng tấm ảnh đó, tôi không thích nó". Ông nghĩ cách khôn ngoan hơn là hãy kích thích vào một tình cảm cao thượng nào đó ở người kia. Ông nghĩ, ai cũng yêu kính mẹ của mình nên đã viết trong thư thế này: "Vì mẹ tôi không thích tấm ảnh ấy cho nên xin quý báo lần sau đừng cho đăng nó".

Rockerfeller cũng vận dụng cách này để ngăn không để các nhà báo chụp ảnh con ông. Ông đã không nói: "Tôi không muốn ảnh con tôi được đưa lên báo". Ông biết, trong tim mỗi người đều có cái tâm niệm tốt đẹp là không muốn làm tổn thương đến những đứa trẻ. Ông đã nói với các phóng viên thế này: "Thưa các vị, tôi tin rằng rất nhiều vị ở đây đều làm cha, làm mẹ và các vị đều biết rằng nếu con trẻ trở thành trung tâm của sự chú ý là không thích hợp".

Cyrus H.K Curtis vốn xuất thân là một chú bé nghèo, sau đó, ông đã trở thành chủ bút của hai tờ báo nổi tiếng của Mỹ là "Tin tức chiều thứ bảy" và "Phụ nữ nhật báo", lợi nhuận đến hàng triệu đô la. Nhưng lúc khởi nghiệp, ông không thể đủ tiền để mua bản thảo như các báo và tạp chí khác, cũng không đủ khả năng tài chính để mời các nhà văn hàng đầu cộng tác với mình. Nhưng ông đã vận dụng cái cách tác động vào những động cơ cao thượng của con người. Ông đã mời được nữ văn sĩ nổi tiếng Louisa May Alcott, tác giả cuốn tiểu thuyết "Các

tiểu thư" về cộng tác cho mình với lời hứa sẽ chuyển tiền nhuận bút của cô cho một hội từ thiện mà cô thích nhất.

Có người sẽ hoài nghi rằng, biện pháp này có thể hiệu quả với Northcliffe, Rockerfeller hay nữ văn sĩ đa cảm Lousia May Alcott nhưng đối với những người chẳng hiểu đạo lý gì hết thì chắc gì đã có tác dụng.

Đúng, chẳng có điều gì lại có thể sinh hiệu quả giống hệt nhau trong những hoàn cảnh và điều kiện khác nhau. Nếu những phương pháp trước đây của bạn có hiệu quả, thì bạn chẳng việc gì phải thay đổi. Nhưng nếu ngược lại thì hãy cứ thử nghiệm phương pháp này đi, có thiệt thòi gì cho bạn đâu!

Dù thế nào thì tôi tin rằng bạn sẽ thấy thích thú câu chuyện của một học viên tên James Thomas trong lớp của tôi.

Một hãng ô tô có sáu vị khách hàng không chịu thanh toán hoá đơn bảo dưỡng xe. Nói đúng ra thì không phải họ không chịu trả tiền, họ chỉ than phiền rằng hoá đơn có sự nhầm lẫn. Nhưng hoá đơn nào cũng có chữ ký của họ nên hãng đó cho rằng không có nhầm lẫn nào cả.

Sau đây là cách mà bộ phận thu ngân của công ty đó đã áp dụng để thanh toán được số tiền kia. Chúng ta hãy cùng xem họ có thành công không?

1. Họ đến gặp những vị khách hàng kia và nói thẳng ra họ là những người công ty cử đến thu tiền.

2. Họ nói rõ rằng công ty họ không thể nhầm lẫn được, những nhầm lẫn đều từ phía khách hàng.

3. Họ ám chỉ rằng, về phương diện ô tô, công ty họ hiểu rõ hơn khách hàng nhiều nên không cần phải tranh luận làm gì cho mệt.

4. Kết quả là một cuộc tranh luận đã nổ ra.

Bạn có nghĩ là sử dụng biện pháp như vậy sẽ khiến khách hàng cam tâm tình nguyện rút tiền ra trả bạn không? Bạn có thể tự tìm được câu trả lời cho câu hỏi đó.

Sự việc đã đến nước ấy, bộ phận thu ngân của công ty ô tô kia nghĩ rằng có lẽ phải nhờ đến sự can thiệp của pháp luật. May sao, việc đến tai ông giám đốc công ty. Ông bèn xem lại hồ sơ của những khách hàng kia thì thấy rằng từ trước đến nan, họ đều trả tiền rất sòng phẳng. Ông giám đốc kết luận rằng, chắc chắn phải có điểm gì đó chưa được trong cách thu tiền của bộ phận thu ngân trong công ty. Thế là ông đã gọi James L.Thomas đến và giao cho ông việc thu số nợ khó đòi ấy.

Thomas kể lại những bước mà ông đã tiến hành:

1. Mục đích chủ yếu của cuộc viếng thăm các khách hàng này của tôi chính là đòi tiền nhưng tôi không hề nhắc đến nó. Tôi lấy lý do rằng tôi đến là để thu thập ý kiến khách hàng về sự phục vụ của công ty.

2. Tôi nói với họ rằng, khi chưa được nghe cảm tưởng của họ thì tôi không dám phát biểu gì. Tôi cũng nói, công ty tôi chắc chắn không thể tránh khỏi những thiếu sót.

3. Tôi bảo họ rằng, không ai biết xe của họ rõ bằng chính họ nên tôi muốn nghe họ nói về xe của mình trước.

4. Tôi chăm chú ngồi lắng nghe và luôn tán đồng với những ý kiến của họ. Và đương nhiên đó chính là điều mà họ mong muốn.

5. Cuối cùng, khi họ đã trút hết được những nỗi niềm và có vẻ bình tâm hơn, tôi mới tìm cách kích thích và kêu gọi những động cơ chính trực và cao thượng trong họ. Tôi nói thế này:

"Trước hết, tôi muốn ông biết rằng, tôi hoàn toàn đồng tình với ông là những nhân viên mà lần trước công ty phái đến đây đã xử sự chưa thích đáng và gây phiền phức, khó chịu cho ông. Đó là việc không đáng có. Tôi thay mặt công ty xin lỗi ông. Được nghe ông giảng giải nãy giờ, tôi thật sự cảm phục trước sự nhẫn nại và công tâm của ông.

Chính vì sự khoan dung, đại lượng ấy, tôi mới dám nhờ ông giúp tôi một chuyện nhỏ thế này. Việc này chỉ có ông mới làm tốt nhất được. Chỉ có ông là người hiểu rõ nhất về hoá đơn thanh toán mà chúng tôi đã gửi ông. Vậy, nhờ ông xem kỹ lại cho tôi, xem chỗ nào có sai sót. Ông hãy coi mình như tổng giám đốc của chúng tôi, kiểm tra lại hoá đơn một lần và ông nói thế nào, chúng tôi sẽ làm theo như thế".

Vị khách này có sửa lại hoá đơn không? Đương nhiên là có rồi, ông ta cũng gạch bỏ đi không ít khoản thanh toán. Ban đầu, phạm vi giá trị hoá đơn khoảng 150 đến 400 đô la. Ông ta đã thanh toán ở mức thấp nhất? Đúng vậy, ông ấy đã làm thế, ông ta đã không thanh toán những khoản tiền không rõ ràng. Nhưng còn năm vị khách hàng khác thì đã không để công ty tôi phải chịu thiệt. Và quan trọng hơn cả là trong vòng hai năm, chúng tôi lại bán được cho sáu vị khách hàng kia sáu chiếc ô tô nữa.

Ông Thomas kết luận: "Kinh nghiệm đã dạy tôi rằng khi khách hàng không chịu trả nốt một khoản nợ không rõ ràng nào đó thì tốt hơn hết, hãy cứ coi như là họ có thiện chí, đáng tin cậy đi. Và nói chung thì phần nhiều khách hàng đều sòng phẳng. Nếu có những kẻ muốn gian lận đi chăng nữa thì khi ta cứ coi họ là người ngay thẳng, thành thật, họ cũng tự xấu hổ và không tiếp tục gian lận nữa".

Vì vậy, muốn có được sự đồng tình của người khác, bạn đừng quên nguyên tắc thứ mười:

Biết kích thích và kêu gọi những tình cảm, động cơ cao thượng của người khác.

11. KÍCH THÍCH VÀO THỊ GIÁC VÀ ÓC TƯỞNG TƯỢNG CỦA NGƯỜI KHÁC

Trong thời đại của hình ảnh hiện nay, chỉ phô bày ra một chân lý chưa đủ mà phải làm cho chân lý ấy sinh động, thú vị, kích thích thị giác và óc tưởng tượng của mọi người nữa mới được.

Cách đây vài năm, tờ *Philadenphia Evening* bị kẻ xấu gièm pha, loan truyền rằng tờ báo này bài vở thì ít mà quảng cáo thì nhiều, chẳng bổ ích gì cho độc giả hết. Việc này khiến tờ báo mất uy tín, ảnh hưởng nhiều đến số lượng phát hành. Tờ báo này muốn tìm biện pháp để ngăn chặn ngay cuộc tuyên truyền phá hoại đó. Nhưng làm cách nào bây giờ?

Dưới đây là cách làm của họ:

Toà soạn cho cắt hết các bài báo trong số báo của một ngày, sắp xếp lại rồi cho in thành một cuốn sách nhỏ nhan đề là "Một ngày". Sách dày tới 307 trang, trị giá thực của sách là 2 đô la nhưng lại chỉ được bán với giá bằng một phần mười.

Cuốn sách đó là một minh chứng cụ thể và sinh động rằng tờ *Philadenphia Evening* là tờ báo rất hấp dẫn và

có nội dung phong phú. Cuốn sách đã gây ấn tượng sâu sắc cho độc giả, thuyết phục họ ghê gớm hơn bất kỳ một sự diễn giải hay những con số hoặc một mớ những lý luận suông nào.

Đã có vô số những doanh nghiệp hành động tương tự như thế.

Một công ty sản xuất tủ lạnh đã chứng minh tủ lạnh của hãng mình không có tiếng ồn bằng cách đánh một que diêm bên cạnh tủ lạnh mà vẫn nghe thấy rõ tiếng diêm xoè lửa.

Một hãng sản xuất mũ đã thành công nhờ những chiếc mũ có chữ ký của một nữ minh tinh.

Một cửa hàng đã nghiệm ra rằng khi tủ kính trưng bày của họ đang chuyển động mà ngừng lại thì lượng khách dừng lại xem giảm đến 80%.

Một hãng đồ chơi sử dụng hình tượng chú chuột Mickey đã tránh được phá sản và ăn nên làm ra.

Hãng ô tô Chrysler đã cho những con voi trèo lên mui xe để chứng minh mui xe của họ vững chắc đến mức nào.

Hai giáo sư của trường đại học New York qua điều tra đối với 15 nghìn nhân viên bán hàng đã viết một cuốn sách mang tên "Sáu bí quyết bán hàng". Sau đó, họ còn quay thành băng hình, chiếu cho từng hãng, từng cửa hàng, từng công ty và còn tiến hành những hoạt động thị phạm ở những nơi công cộng. Những người bán hàng hiểu ngay những gì nên làm và không nên làm đối với họ.

Trong thời đại của hình ảnh hiện nay, chỉ phô bày ra một chân lý chưa đủ mà phải làm cho chân lý ấy sinh động, thú vị, kích thích thị giác và óc tưởng tượng của mọi người nữa mới được.

Phát thanh và truyền hình gây được hiệu quả mạnh chính là vì điều đó. Và bạn, muốn thu hút được sự chú ý của người khác cũng phải biết vận dụng nguyên lý tương tự.

Một hãng sản xuất thuốc diệt chuột đã bày cho các đại lý của mình cách thu hút sự chú ý của khách hàng bằng cách trưng ra cả những con chuột sống. Thế là ngay trong tuần lễ ấy, lượng thuốc chuột bán ra đã tăng lên gấp năm lần.

James B. Boynton, nhân viên tờ "Tuần báo Mỹ" phải làm một bản báo cáo thị trường rất dài cho một hãng kem giữ ẩm nổi tiếng. Anh thừa nhận, lần đầu tiên trình bày bản báo cáo đó với ông chủ hãng, anh đã thất bại. Anh nói:

"Lần đầu tiên ấy, tôi cảm thấy mình đã đi nhầm đường. Tôi đã sai lầm khi chọn cách thảo luận. Tôi và ông chủ hãng kia đã tranh luận, tôi thì cố tình bảo vệ rằng mình không sai.

Cuối cùng thì ưu thế nghiêng về phía tôi, tôi rất thoả mãn về điều đó. Nhưng thời gian sắp hết rồi mà hiệu quả mong muốn thì tôi vẫn chưa đạt tới được.

Lần thứ hai, tôi quyết định không mất thời gian với những con số và tư liệu làm gì nữa. Tôi đã diễn giải mọi việc một cách sinh động, kích thích thị giác và tưởng tượng hơn.

Khi tôi bước vào, ông chủ hãng đang nghe điện thoại. Đợi ông bỏ ống nghe xuống, tôi mở chiếc vali đang xách trên tay và lôi ra 32 hộp kem giữ ẩm bày trên mặt bàn. Ông ta biết đây chính là những sản phẩm của các đối thủ cạnh tranh với hãng mình. Trên mỗi hộp kem, tôi đều dán một mảnh giấy, trên đó có viết những kết quả

điều tra của tôi và tình hình phát triển từ trước đến nay của sản phẩm đó. Kết quả thế nào?

Không có cuộc tranh luận, bàn cãi nào xảy ra nữa. Ông cầm từng hộp kem lên và đọc những ghi chép trên đó, rồi chúng tôi trò chuyện rất thân mật. Ông tỏ ra hài lòng lắm. Lúc đầu, ông chỉ cho tôi mười phút để trình bày nhưng cuối cùng, chúng tôi đã trò chuyện với nhau đến cả tiếng đồng hồ.

Vẫn là những tài liệu lần trước, nhưng lần này những thông tin và con số kia đã được trình bày một cách sinh động, đạp ngay vào thị giác của đối phương và phương pháp đó đã đem lại hiệu quả cao đến không ngờ.

Vậy nên, muốn thu hút được sự đồng tình của người khác, bạn hãy nhớ nguyên tắc thứ mười:

Biến ý niệm của bạn thành những hình ảnh sinh động, tác động vào thị giác và trí tưởng tượng của người khác.

12. KÍCH THÍCH SỰ HIẾU THẮNG CỦA NGƯỜI KHÁC

Muốn hoàn thành một việc gì đó, chúng ta cần biết kích thích sự cạnh tranh. Đó không phải kiểu cạnh tranh trong kiếm tiền mà là một ham muốn được vượt qua, được chiến thắng người khác.

Bất cứ một người thành đạt nào cũng đều thích cạnh tranh. Bởi đó chính là một cơ hội để họ thể hiện chính mình, để chứng minh rằng năng lực và giá trị của họ

vượt qua người khác.

Charles Schwab, cánh tay phải của ông vua thép Andrew Carnegie đã có lần giúp một quản đốc dưới quyền mình giải quyết được tình trạng trì trệ trong công nhân tại xưởng của anh ta.

Schwab hỏi vị quản đốc: "Thế tóm lại là có chuyện gì mà một người giỏi giang như anh lại không thể khiến công nhân của mình đạt được năng suất như mong muốn?"

Vị quản đốc kia trả lời: "Tôi cũng không biết là tại sao nữa. Tôi đã dùng đủ mọi cách, ôn hoà có, chỉ trích, mắng mỏ có thậm chí còn doạ giáng chức, sa thải cũng có. Vậy mà công nhân của tôi vẫn không chịu làm việc chăm chỉ".

Lúc họ nói chuyện cũng là lúc tan ca làm ngày và bắt đầu ca làm đêm.

Schwab bảo vị quản đốc đưa ông một cục phấn. Ông đến gần chỗ những người công nhân và hỏi họ: "Ca làm này, các anh hoàn thành được bao nhiêu sản phẩm?". Họ trả lời: "Sáu sản phẩm".

Schwab liền viết con số sáu thật to trên mặt đất. Khi kíp làm đêm đến giao ca, họ hỏi những người làm ca ngày rằng con số sáu đó có nghĩa gì. Kíp làm ngày trả lời: "Ông chủ vừa đến, hỏi chúng tôi ngày hôm nay làm được bao nhiêu sản phẩm, chúng tôi trả lời là sáu sản phẩm, ông ấy liền viết con số này lên mặt đất".

Sáng hôm sau, Schwab quay lại xưởng và phát hiện ra con số sáu kia đã được kíp làm đêm sửa thành số bảy.

Kíp làm ngày hôm ấy cũng nhìn thấy con số sáu đã được sửa thành số bảy. Kíp làm đêm làm năng suất hơn họ ư? Sao thế được? Họ phải hơn chứ! Thế là ngày hôm

ấy, họ chăm chỉ và tập trung làm việc hơn. Giờ tan ca hôm ấy, họ đã đắc ý thay vào đó bằng con số mười. Cứ thế, cứ thế... tình hình của xưởng sản xuất kia dần thay đổi.

Không bao lâu sau, từ một xưởng sản xuất tụt hậu nhất, họ đã trở thành một phân xưởng đạt năng suất cao hơn tất cả những xưởng khác. Nguyên nhân ở đây là gì vậy?

Ông Schwab đã giải thích thế này: "Muốn hoàn thành một việc gì đó, chúng ta cần biết kích thích sự cạnh tranh. Đó không phải kiểu cạnh tranh trong kiếm tiền mà là một ham muốn được vượt qua, được chiến thắng người khác".

Với một con người có nhiệt huyết, khi sự hiếu thắng được gia tăng thêm sự khiêu khích thì hiệu quả khích lệ sẽ đạt tới mức cao nhất.

Nếu không vì "sự khiêu khích" như vậy, chưa chắc Theodore Roosevelt đã bước chân vào Nhà Trắng. Người kỵ sĩ dũng cảm ấy khi đại thắng trở về từ Cu Ba đã được đề cử vào danh sách ứng cử thống đốc bang New York. Nhưng đảng đối lập với ông đã chỉ trích ông không phải một cư dân hợp pháp của New York nên không thể đủ điều kiện ứng cử. Biết được điều đó, Roosevelt đã buồn bã, hoang mang và định rút khỏi danh sách ứng cử. Lúc ấy, Thomas Collier Platt đã thách thức ông bằng một giọng sang sảng giữa hội nghị: "Vị anh hùng ở núi San Juan mà lại nhút nhát như vậy sao?"

Chính câu nói ấy đã khiến Roosevelt tức khí mà hiên ngang tiếp tục cuộc cạnh tranh với đảng đối lập. Và diễn biến của cuộc cạnh tranh ấy, lịch sử đã ghi chép lại tường tận.

Sự khiêu khích ấy không những đã thay đổi cả cuộc đời Roosevelt mà nó cũng ảnh hưởng lớn lao đến lịch sử phát triển của nước Mỹ.

Al Smith, cũng như Charles Schwab, như Platt, biết rõ hiệu quả vô biên của sự khiêu khích như thế.

Hồi ấy, ông còn làm thống đốc bang New York. Trong địa bàn quản lý của ông, nhà ngục Sing Sing đang cần một người quản lý đủ khả năng vì đó là một nhà tù với đầy những phạm nhân rất nguy hiểm. Ai có thể đảm đương được chức vụ đó đây?

Al Smith cho gọi Lewis E. Lawes, Giám đốc nhà ngục ở New Hampton tới. Gặp Lawes, ông hỏi bằng một giọng vui vẻ: "Sao? Tôi định để ông đến làm giám đốc ngục Sing Sing, ông nghĩ sao? Nơi ấy cần một người có kinh nghiệm".

Lawes sững người, không biết trả lời sao. Ông ta biết, ngục Sing Sing là nhà tù nguy hiểm như thế nào. Nó dễ bị tác động bởi những thay đổi về mặt chính trị như thế nào và những giám đốc của nhà tù ấy thay đổi liên tục ra sao. Từ trước tới giờ, chưa ai đảm nhiệm được cương vị ấy quá ba tuần lễ. Ông cũng phải suy nghĩ cho sự nghiệp của mình chứ. Liệu nó có đáng để ông mạo hiểm không?

Nhìn dáng vẻ do dự của Lawes, Smith cười nói: "Anh bạn trẻ, tôi cũng không trách sự ngần ngại của anh. Đúng vậy, đó không phải là một nơi yên bình. Một người tài ba và dũng cảm mới dám nhận cương vị đó".

Smith đã gợi ra một sự thách thức đối với Lawes. Tức thì trong lòng Lawes dậy lên một ham muốn được trở thành "một người tài giỏi và dũng cảm" và ông đã chấp thuận đảm nhận cương vị đó.

Lawes đã giữ chức vụ đó rất lâu và trở thành một trong những giám đốc nổi tiếng nhất của nhà tù Sing Sing. Ông còn viết một cuốn sách lấy tên là "Hai vạn năm ở Sing Sing", được đón đọc trên toàn quốc. Ông cũng được phỏng vấn trên truyền hình nhiều lần. Cuộc sống

của ông trong nhà ngục ấy cũng đã được dựng thành nhiều bộ phim kinh điển. Những cách cải tạo phạm nhân của ông sau này đã tạo ra những cải cách lớn lao trong các nhà tù.

Nhà sáng lập công ty săm lốp Firestone, ông Harvey Firestone từng nói thế này: "Đừng nghĩ rằng lương cao, đãi ngộ cao là có thể khiến công nhân lao động hết mình cho bạn. Chỉ khi tạo ra được sự ganh đua, sự cạnh tranh, bạn mới có thể phát huy hết được hiệu quả lao động của họ".

Bất cứ một người thành đạt nào cũng đều thích cạnh tranh. Bởi đó chính là một cơ hội để họ thể hiện chính mình, để chứng minh rằng năng lực và giá trị của họ vượt qua người khác.

Cho nên, nếu muốn tác động được đến người khác, nhất là những người có tinh thần và nhiệt huyết, cần ghi nhớ nguyên tắc thứ mười hai:

Tạo ra sự thách thức.

Tổng kết: Mười hai cách để có được sự hợp tác của người khác:

1. Cách duy nhất để được lợi nhiều nhất trong một cuộc tranh luận là hãy tránh nó đi.

2. Tôn trọng ý kiến của đối phương và đừng bao giờ chỉ trích rằng họ sai.

3. Nếu bạn đã sai, hãy nhanh chóng và vui vẻ thừa nhận khuyết điểm.

4. Nên bắt đầu bằng những lời ôn tồn và ngọt ngào.

5. Biết dẫn dắt đối phương nhanh chóng đi đến câu trả lời "có".

6. Hãy dành cho đối phương cơ hội nói nhiều hơn.

7. Hãy để cho đối phương cảm giác rằng đó chính là ý kiến mà họ nghĩ ra cho dù đó là ý tưởng của chính bạn.

8. Biết đặt mình vào vị trí của người khác để xem xét sự việc.

9. Đồng tình và thấu hiểu những ý niệm và mong muốn của họ.

10. Biết gợi ra và kích thích vào những động cơ cao thượng trong họ.

11. Hãy diễn đạt những ý tưởng của bạn một cách sinh động và giàu hình ảnh.

12. Biết tạo ra sự thách thức khôn khéo cho đối phương.

Chương IV:

CHÍN KỸ NĂNG THUYẾT PHỤC NGƯỜI KHÁC

1. KHEN NGỢI TRƯỚC, PHÊ BÌNH SAU

Sau khi nghe những lời khen ngợi, người ta sẽ dễ tiếp thu những sự phê bình hơn.

Nếu muốn thuyết phục người khác, hãy bắt đầu bằng sự khen ngợi và ngưỡng mộ họ.

Khi tổng thống Calvin Coolidge còn đương nhiệm, một hôm, anh bạn tôi được mời đến Nhà Trắng. Vừa bước vào phòng làm việc của tổng thống, bạn tôi tình cờ nghe thấy ngài khen ngợi cô thư ký riêng của mình: "Hôm nay cô mặc rất đẹp, đúng là một cô thiếu nữ duyên dáng!"

Được ngài tổng thống vốn bình thường trầm tính, ít nói, ít khi khen ngợi người khác bỗng dưng khen như vậy, cô thư ký vừa sung sướng vừa thẹn thùng đỏ cả mặt lên.

Ngài tổng thống tiếp lời: "Cô đừng e thẹn, những lời tôi vừa nói chỉ muốn làm cô vui lòng thôi. Từ giờ, tôi hy vọng, cô sẽ chú ý hơn đến những dấu chấm câu trong các công văn".

Phương pháp đó tuy không kín đáo lắm nhưng hiệu quả tâm lý lại thật sâu sắc. Sau khi nghe những lời khen

ngợi, người ta sẽ dễ tiếp thu những sự phê bình hơn. Cũng giống như người thợ cạo trước khi cạo mặt bao giờ cũng phải thoa một lớp xà bông bọt thật kỹ.

Chính Mc Kinley đã dùng phương pháp ấy trong kỳ tranh cử tổng thống năm 1856.

Một thành viên quan trọng trong đảng Cộng hoà đã vắt óc để viết nên một bài diễn thuyết mà ông ta cho rằng hết sức thành công. Ông đã đọc diễn cảm nó một lần trước mặt Mc Kinley và tự cho rằng nó xứng đáng là một tác phẩm bất hủ. Nghe xong, Mc Kinley cảm thấy bài diễn thuyết đó, tuy có những điểm vận dụng được nhưng nhìn chung, nó không phù hợp. Nếu đem ra phát biểu trước công chúng thì ắt sẽ bị phê phán. Nhưng trong trường hợp này, ông không thể nói chữ "không" ngay được. Ông đã làm thế nào?

Mc Kinley đã nói thế này: "Bạn thân mến của tôi, đây đúng là một bài diễn thuyết hay hiếm thấy. Tôi tin rằng khó có ai có thể viết hay hơn thế. Trong rất nhiều trường hợp, đây sẽ là một bài diễn thuyết rất phù hợp. Nhưng trong trường hợp đặc thù này, liệu nó có phù hợp lắm không?

Xét theo lập trường của anh thì bài diễn thuyết này có thể rất phù hợp nhưng tôi phải đứng trên lập trường của Đảng để xem xét những ảnh hưởng mà nó có thể gây ra. Bây giờ, anh hãy ra về, viết lại cho tôi theo những điều mà tôi đã nhấn mạnh. Viết xong thì đem một bản cho tôi xem nhé!"

Người kia đã làm theo lời Mc Kinley. Sau khi đọc bản thảo lần thứ hai, Mc Kinley chỉ cần sửa đổi thêm một chút. Người ấy cuối cùng đã trở thành một trong những người vận động bầu cử tích cực nhất trong cuộc tổng tuyển cử năm ấy.

Dưới đây là bức thư trứ danh thứ hai của Lincoln. Bức thư trứ danh nhất của ông gửi cho một bà mẹ có năm đứa con đã hi sinh trên chiến trường để bày tỏ lòng thương tiếc. Bức thư đó ông chỉ viết trong vòng năm phút. Vậy mà đến năm 1926, trong một cuộc đấu giá công khai, nó đã được bán với giá 12 nghìn đô la, nhiều hơn cả số tài sản mà Lincoln tích luỹ được trong suốt 50 năm.

Bức thư nổi tiếng thứ hai này được Lincoln viết vào ngày 26 tháng 4 năm 1863, trong thời gian đen tối nhất của cuộc nội chiến Mỹ. Đã 18 tháng trời, các đại tướng của ông cầm quân cứ thất bại hết trận này đến trận khác. Dân tình bắt đầu hoảng loạn, binh lính đảo ngũ. Các thành viên đảng Cộng hoà tham gia nghị viện cũng phản đối thậm chí muốn ông từ chức.

Lincoln đã nói thế này: "Chúng ta đang đứng bên bờ vực thẳm. Thượng đế hình như cũng ghét bỏ chúng ta. Tôi không nhìn thấy một tia hi vọng nào hết". Bức thư này được viết nên trong chính thời điểm đen tối như thế.

Tôi trích dẫn bức thư này ra đây chỉ với mục đích cho thấy, Lincoln đã làm cách nào để thay đổi một vị tướng cố chấp, mà sự thành bại của cả một đất nước đang đặt trên vai vị tướng này.

Đây là một trong những bức thư có lời lẽ nghiêm khắc và sắc nhọn nhất trong tất cả các bức thư mà Lincoln viết từ khi nhậm chức tổng thống. Tuy vậy, nếu chú ý, bạn vẫn thấy rằng, trước khi chỉ ra những sai lầm nghiêm trọng của viên tướng kia, Lincoln vẫn có những lời khen ngợi với ông ta.

"Tôi đã để ông giữ chức tư lệnh quân đội Petomac đương nhiên có những lý do và căn cứ đầy đủ. Nhưng tôi muốn ông biết rằng, có những việc ông đã không làm tôi được hoàn toàn vừa ý. Tôi tin rằng ông là một tướng

quân tài ba và thiện chiến và đương nhiên, tôi rất ngưỡng mộ điều đó. Tôi cũng tin rằng ông không đến nỗi lẫn lộn giữa chính trị và quân sự, về điểm này thì ông đúng. Ông rất tự tin và đó thực sự là một đức tính cao quý và giá trị.

Ông rất có tham vọng, tham vọng trong một chừng mực nào đó là vô hại nhưng trong trường hợp này, khi ông tìm đủ mọi cách để cản trở tướng quân Burnside thì tham vọng ấy thực sự đã làm tổn hại lớn đến quốc gia và cho người bạn đáng trọng và đáng khen của ông.

Tôi từng nghe rằng, ông nói, quân đội hay chính quyền cũng vậy, cần có một vị lãnh tụ độc tài duy nhất. Đương nhiên, tôi giao cho ông chức vụ tướng quân không phải vì ý tưởng đó.

Chỉ những đại tướng thắng trận mới có đủ tư cách để trở thành độc tài. Trước mắt, tôi hy vọng, tướng quân hãy đem về những thắng lợi về mặt quân sự. Khi đã làm được điều đó, tôi, cho dù phải mạo hiểm cũng sẽ đem đến cho ông một quyền lực độc tài.

Chính phủ sẽ hết sức giúp đỡ ông như giúp đỡ tất cả những tướng quân khác. Nhưng tôi lo ngại rằng tư tưởng bất tín nhiệm với cấp trên mà ông gieo rắc trong quân đội rồi sẽ có ngày trở lại hại ông. Vì thế, tôi sẽ đem hết sức mình ra giúp ông dập tắt tư tưởng nguy hiểm đó.

Trong quân đội mà tồn tại tư tưởng ấy thì cho dù Napoleon có sống lại cũng chẳng thể làm được gì. Bây giờ đây, chúng ta không thể vội vàng mà cần thận trọng và không ngừng nỗ lực giành thắng lợi cho quốc gia".

Nhưng tất nhiên, bạn không phải Coolidge, không phải Mc Kinley, càng không phải Lincoln, cái bạn muốn biết là nguyên lý này đem vận dụng trong công việc làm ăn thường ngày liệu có công dụng không? Vậy, bây giờ chúng

ta hãy tham khảo ví dụ của ông Gaw, một thành viên trong lớp diễn thuyết của tôi tại Philadenphia. Ông cũng chỉ là một người bình thường như chúng ta, như tôi, như bạn vậy. Chính ông đã kể lại câu chuyện này trên lớp học.

Công ty của ông nhận thầu xây dựng một toà nhà lớn tại Philadenphia. Thời điểm khánh thành đã được ấn định. Công trình ấy được tiến hành rất thuận lợi. Xem ra, chẳng mấy chốc là hoàn thành. Đột nhiên nhà cung cấp các đồ trang trí bằng đồng bên ngoài căn nhà thông báo họ không thể giao hàng đúng hẹn. Sao? Cả một công trình kiến trúc lớn như vậy mà phải bị đình đốn lại sao? Sẽ hoàn thành không đúng hẹn, sẽ phải nộp phạt. Tất cả những tổn thất ghê gớm kia lại chỉ vì một nhà cung cấp đồ đồng trang trí.

Những cuộc tranh cãi kịch liệt qua điện thoại đường dài cũng chẳng ích gì. Thế là Gaw được phái đến New York, trực tiếp đàm phán với nhà cung cấp kia.

Bước vào phòng làm việc của vị giám đốc công ty ấy, câu đầu tiên mà Gaw nói là: "Ông có biết rằng, ở Brooklyn này, tên họ của ông là độc nhất vô nhị không?" Vị giám đốc kia ngạc nhiên, lắc đầu nói: "Không, tôi không hề biết đấy".

Ông Gaw tiếp lời: "Sáng nay, khi xuống tàu, tôi tìm tên ông trong danh bạ điện thoại và phát hiện ra, ở Brooklyn này, tên của ông là duy nhất".

Ông giám đốc trả lời: "Từ trước đến nay, tôi không hề chú ý tới". Ông hào hứng giở cuốn danh bạ ra xem lại thì quả đúng như vậy. Ông tự đắc nói: "Đúng vậy, tên họ của tôi không phải là loại thường gặp. Tổ tiên tôi là người Hà Lan, di cư đến New York đã hai trăm năm nay rồi". Thế rồi ông kể chuyện về tổ tiên và gia thế của mình. Khi ông ta nói hết chuyện ấy, Gaw lại gợi ra một chủ đề khác để ca ngợi ông ta. Gaw tán tụng ông ta rằng

ông có được một công ty lớn đến thế này. Ông nói: "Tôi đã bỏ cả một đời để gây dựng nên nó, tôi rất tự hào vì nó. Ông có muốn đi tham quan một lượt không?"

Trong lúc đi tham quan, Gaw không ngừng ca ngợi hệ thống tổ chức của công ty, chỉ ra những điểm mạnh của công ty so với những công ty khác. Gaw cũng trầm trồ trước một số loại máy móc đặc thù của công ty. Ông giám đốc đắc chí khoe rằng đó chính là những phát minh của ông. Ông đã giới thiệu rất lâu về những chiếc máy đó. Và rồi ông nhất quyết mời Gaw ở lại dùng bữa trưa.

Bạn hãy chú ý là, cho đến tận lúc ấy, Gaw vẫn chưa hề mở miệng nói ra mục đích chuyến thăm của ông.

Sau bữa trưa, vị giám đốc ấy nói với ông Gaw: "Thôi, bây giờ nói về việc của ông đi. Tất nhiên, tôi biết mục đích của ông đến đây là để làm gì. Nhưng không ngờ là khi gặp nhau, nói chuyện lại vui vẻ như thế". Ông tươi cười, nói tiếp với Gaw: "Ông cứ về Philadenphia đi, tôi xin đảm bảo với ông số hàng các ông đã đặt sẽ được giao đúng hẹn, cho dù tôi có phải hi sinh những hợp đồng khác".

Gaw không hề đưa ra một yêu cầu nào vậy mà mục đích của ông lại đạt được một cách thuận lợi như vậy.

Những vật liệu trang trí bằng đồng đã được giao đúng hẹn. Công trình kiến trúc cũng được khánh thành đúng tiến độ.

Thử giả định, ông Gaw khi ấy dùng cách tranh luận gay gắt để giải quyết vấn đề thì liệu có được kết quả mỹ mãn như vậy không?

Do vậy, muốn thuyết phục người khác mà không làm họ khó chịu và phật ý, nguyên tắc đầu tiên mà bạn cần ghi nhớ là:

Hãy bắt đầu bằng những lời khen ngợi.

2. HÃY CHỈ RA NHỮNG SAI LẦM CỦA NGƯỜI KHÁC MỘT CÁCH GIÁN TIẾP

Muốn thay đổi hay lay chuyển quan điểm của một ai đó, đừng bao giờ phê bình hay gạt bỏ nó ngay trước mặt anh ta. Bạn có thể tìm cách nhắc khéo họ hoặc ám chỉ cho họ hiểu. Phê bình thẳng vào mặt người khác là hành động gây tổn hại lớn đến lòng tự trọng, tự tôn của họ. Nhưng nếu bạn biết nhắc khéo, họ sẽ hiểu được thiện ý của bạn, không những họ sẽ tiếp thu điều đó mà còn rất cảm kích bạn nữa.

Một buổi trưa nọ, Charles Schwab có việc đi qua một xưởng sản xuất thép. Ông bắt gặp vài người công nhân đang ngồi hút thuốc ngay dưới tấm biển "Cấm hút thuốc lá". Schwab liệu có chỉ vào tấm biển kia và mắng những người công nhân: "Các anh không biết chữ à?" hay không? Không, Schwab, trợ thủ đắc lực của ông vua thép Andrew Carnegie, người nổi tiếng có tài giao thiệp sao có thể làm như vậy được.

Ông đến trước mặt những người công nhân, mở hộp thuốc ra, đưa cho mỗi người một điếu xì gà rồi nói với họ: "Các anh em, không cần cảm ơn tôi đâu. Nhưng nếu các anh có thể ra ngoài hút thuốc thì tôi sẽ vui hơn nhiều đấy".

Những người công nhân biết rằng họ đã phạm lỗi nhưng họ rất phục Schwab vì ông không những không chỉ trích họ mà còn tặng họ xì gà. Ông đã khiến họ cảm nhận được từ ông một sự cao quý. Người như vậy, bạn có thể không quý mến được sao?

John Wanamaker, chủ một cửa hàng lớn ở Philadenphia cũng thích áp dụng phương pháp này. Ông có thói quen đi quan sát quanh cửa hàng của mình mỗi

ngày. Một lần, ông nhìn thấy một bà khách đang đứng trước một gian hàng, có vẻ muốn mua hàng nhưng các cô bán hàng thì còn đang mải tụ tập cười đùa với nhau nên chẳng có ai tiếp bà cả.

Wanamaker không nói tiếng nào, ông lặng lẽ đi vào quầy và đích thân tiếp bà khách kia. Sau khi khách hàng đã chọn xong món hàng, ông giao nó cho một cô nhân viên để đóng gói nó lại... đoạn tiếp tục bước đi.

Mục sư Lyman Abbott được chỉ định thay thế cho người tiền nhiệm quá cố của ông vốn là một vị mục sư rất nổi tiếng về tài giảng đạo. Ông được mời đăng đàn thuyết pháp. Abbott quyết tâm phải khiến bài thuyết pháp này là một sự ra mắt hoàn mỹ. Ông ra sức viết, rồi chỉnh sửa, gọt giũa bài thuyết giáo của mình. Viết xong, ông đem đọc cho vợ nghe. Bà mục sư nghe xong nhận thấy bài thuyết giảng cũng chỉ ở mức bình thường như bao bài thuyết giảng khác. Nếu là người vụng ăn vụng nói, bà ắt sẽ nói với chồng thế này: "Ông Abbott này, bài thuyết giảng này không ổn, không thể dùng nó được đâu. Nếu ông đem nó đi giảng, người ta sẽ ngủ gật hết mất thôi. Nó chẳng khác gì một cuốn bách khoa toàn thư. Ông giảng đạo bao năm nay lẽ ra phải biết điều đó chứ".

Bà đương nhiên có thể nói thế với chồng mình. Và nếu bà nói vậy, hậu quả sẽ thế nào nhỉ?

Nhưng bà mục sư chắc chắn biết được hậu quả ấy nên bà đã dùng lời lẽ để nhắc khéo chồng mình điều ấy. Bà nói, bài ấy nếu đem đăng trên tờ "Bình luận Bắc Mỹ" thì tuyệt hay. Nghĩa là bà đã kín đáo vừa khen chồng nhưng cũng ngụ ý khéo với ông rằng bài thuyết giảng kia là không phù hợp. Ông Abbott hiểu ý đã bỏ bài thuyết giáo đã bao công phu chuẩn bị kia đi và cứ thế đăng đàn thuyết giáo mà không cần chuẩn bị gì cả.

Muốn thay đổi hay lay chuyển quan điểm của một ai đó, đừng bao giờ phê bình hay gạt bỏ nó ngay trước mặt anh ta. Bạn có thể tìm cách nhắc khéo họ hoặc ám chỉ cho họ hiểu. Phê bình thẳng vào mặt người khác là hành động gây tổn hại lớn đến lòng tự trọng, tự tôn của họ. Nhưng nếu bạn biết nhắc khéo, họ sẽ hiểu được thiện ý của bạn, không những họ sẽ tiếp thu điều đó mà còn cảm kích bạn nữa.

Vì thế, muốn thuyết phục được người khác, đừng quên nguyên tắc thứ hai:

Biết chỉ ra sai sót của người khác một cách gián tiếp.

3. TIÊN TRÁCH KỶ, HẬU TRÁCH NHÂN

Nếu muốn phê bình người khác, trước hết hãy bắt đầu bằng việc khiêm tốn thừa nhận rằng mình cũng không phải là một người thập toàn thập mỹ, không có gì để chê trách rồi sau đó mới chỉ ra sai lầm của họ. Làm vậy, người khác sẽ dễ tiếp thu điều bạn nói hơn nhiều.

Khiêm tốn và khen ngợi, trong cuộc sống thường nhật của chúng ta, có thể đem lại hiệu quả như thế nào? Xin trả lời rằng, nếu biết vận dụng thích đáng, chúng có thể đem lại những hiệu quả thần diệu bất ngờ trong giao tiếp hàng ngày của chúng ta.

Vài năm trước, cô cháu gái tôi, Josephine Carnegie, rời quê lên New York làm thư ký cho tôi. Hồi đó, cô bé mới mười chín tuổi, vừa tốt nghiệp trung học, chẳng có chút kinh nghiệm làm việc nào. Vậy mà bây giờ,

Josephine đã trở thành một thư ký rất giỏi giang.

Hồi đầu, tôi thấy cô bé tiến bộ chậm quá, định mắng cho một trận, nhưng rồi tôi tự nhủ: "Khoan đã, Dale Carnegie, tuổi anh gấp đôi tuổi cô bé, kinh nghiệm của anh cũng gấp vạn lần. Anh làm sao mà bắt cô bé cũng có được những phán đoán, suy nghĩ như anh. Khi anh mười tuổi, anh đã làm được gì nào? Hãy nhớ lại những lỗi lầm ngốc nghếch của anh đi".

Chân thành và công tâm nghĩ lại những điều ấy, tôi thấy Josephine còn mạnh mẽ và giỏi giang hơn tôi ngày xưa nhiều. Cho nên, từ đó trở đi, mỗi khi nhắc nhở Josephine về điều gì, tôi đều nói thế này: "Josephine, cháu đã phạm một chút sai lầm rồi nhưng có trời mới biết hồi xưa, chú còn phạm lỗi nghiêm trọng hơn cháu nhiều. Cháu đâu phải sinh ra là đã biết phán xét mọi việc. Những điều này đều cần có kinh nghiệm. Cháu bây giờ còn giỏi giang và ngoan ngoãn hơn chú ngày xưa nhiều. Chính chú cũng đã từng phạm những lỗi còn ngốc nghếch và buồn cười hơn thế này nhiều. Chú không phê bình cháu, nhưng cháu thử nghĩ xem, nếu làm như thế này, liệu có phải là thông minh hơn không nào?"

Nếu muốn phê bình người khác, trước hết hãy bắt đầu bằng việc khiêm tốn thừa nhận rằng mình cũng không phải là một người thập toàn thập mỹ, không có gì để chê trách rồi sau đó mới chỉ ra sai lầm của họ. Làm vậy, người khác sẽ dễ tiếp thu điều bạn nói hơn nhiều.

Từ năm 1909, vị thân vương Von Bulow đã sớm nhận ra tầm quan trọng của phương pháp này. Lúc ấy, ông làm tể tướng dưới triều vua Guillaume II, vị hoàng đế cuối cùng của nước Đức, ngạo mạn và kiêu căng, tự khoe rằng lục quân và hải quân của mình có thể đánh bại được bất cứ đạo quân nào trên thế giới.

Và một chuyện lạ lùng đã xảy ra. Hoàng đế tuyên bố những lời không thể tưởng tượng được, làm chấn động cả châu Âu, thậm chí là cả thế giới. Tồi tệ nhất là Hoàng đế lại cho phép công khai những lời điên rồ ấy trên tờ báo Anh "Daily Telegraph" ngay trong chuyến thăm nước Anh của ông.

Ông tuyên bố rằng, chỉ có ông là người Đức duy nhất có cảm tình với người Anh, rằng ông sẽ cho tăng cường hải quân để đối phó với quân Nhật, rằng chỉ với sự trợ giúp của quân Đức, Anh quốc mới có thể chống lại được sự uy hiếp của Pháp và Nga. Ông còn nói quân Anh thắng được quân Boer ở Nam Phi cũng xuất phát từ kế hoạch của ông.

Trong suốt 100 năm hoà bình của châu Âu, không có một vị quốc vương nào lại nói ra những lời giật mình như thế. Khi ấy, cả châu Âu giận dữ và bực bội. Nước Anh vô cùng phẫn nộ. Một số nhà chính trị ở Đức cũng kinh hoàng. Không khí ấy cũng khiến Hoàng đế Guillaume II đâm hoảng bèn nói khéo với vương hầu Von Bulow, nhờ ông nhận trách nhiệm giùm. Guillaume II muốn Bulow tuyên bố với mọi người rằng những lời ấy đều do chính ông kiến nghị Hoàng đế nói.

Bulow đã trả lời thế này: "Tâu bệ hạ, thần nghĩ, không một người Anh cũng như người Đức nào có thể tin rằng thần đã khuyên bệ hạ như vậy được".

Nói chưa dứt, Bulow đã tự biết mình lỡ lời. Quả nhiên, Hoàng đế đùng đùng nổi giận: "Thì ngươi cứ nói phắt rằng ta ngu như lừa, đã phạm phải một lỗi mà ngươi không bao giờ làm cho xong".

Von Bulow biết rằng lẽ ra mình nên mào đầu bằng vài lời khen ngợi trước rồi có chê gì hẵng chê nhưng đã quá muộn, giờ chỉ còn mỗi cách để vớt vát là đã chê trước rồi

thì đành khen sau vậy, và sức mạnh của lời khen quả thật là thần diệu.

Bulow tôn kính nói: "Bệ hạ, hạ thần tuyệt đối không dám có ý đó. Bệ hạ hơn thần về nhiều phương diện, không chỉ trên lĩnh vực hải quân mà cả về khoa học tự nhiên. Mỗi lần được nghe Bệ hạ nói về phong vũ, về vô tuyến điện... thần đều tự cảm thấy xấu hổ vì tri thức của mình còn quá kém cỏi... Thần rất hổ thẹn vì mình chẳng hiểu gì về khoa học tự nhiên, ngay cả những hiện tượng tự nhiên đơn giản nhất cũng không lý giải được. Nhưng bù lại, hạ thần biết được một chút về lịch sử, chính trị và nhất là ngoại giao".

Mặt Hoàng đế Guillaume rạng rỡ hẳn lên, đó chính là vì những lời khen khéo léo kia của Bulow. Cùng với sự lắng xuống của cơn thịnh nộ, Hoàng đế đã nhanh chóng bỏ qua cho lời nói phạm thượng của Bulow. Ngài vui vẻ nói: "Ta vẫn thường nói với ngươi rằng ta và ngươi mà kết hợp lại thì đã thành một vĩ nhân vô song rồi. Cho nên hai chúng ta phải hợp tác với nhau". Rồi Hoàng đế siết tay Bulow, không chỉ một lần mà tới vài lần. Guillaume II đã xúc động tới nỗi, ngày hôm ấy đã giơ hai nắm đấm lên và nói: "Kẻ nào dám xúc phạm tới Vương hầu Bulow, ta sẽ đấm cho vỡ mũi".

Chính Bulow đã biết tự cứu mình. Bản thân ông là một nhà ngoại giao khôn khéo nhưng cũng có lúc sơ ý phạm phải một sai lầm như vậy. Lẽ ra, ban đầu, ông nên nói ra trước những khuyết điểm của mình, ca ngợi những ưu điểm của Hoàng đế chứ không phải bắt đầu ngay bằng một câu nói ám chỉ sự vụng dại của Hoàng đế như vậy.

Nếu chỉ vài câu tự hạ thấp bản thân mình và đề cao đối phương lại có thể làm tan biến cơn thịnh nộ của một vị hoàng đế, thậm chí khiến ông trở thành một người

bạn nhiệt thành như vậy thì thử nghĩ xem, sự khiên tốn và những lời khen ngợi trong cuộc sống hàng ngày của chúng ta sẽ đem lại hiệu quả như thế nào? Nếu biết vận dụng một cách thích đáng, nó có thể đem lại cho bạn những hiệu quả thần diệu trong giao tiếp đấy!

Vậy nên, muốn thuyết phục được người khác thay đổi ý kiến hay thái độ, đừng quên nguyên tắc thứ ba:

Trước khi phê bình ai đó, có thể thú nhận một số khuyết điểm của chính mình.

4. ĐỪNG RA LỆNH CHO NGƯỜI KHÁC

Đừng dạy đời ai đó làm một việc gì, hãy để anh ta tự đi làm và tự rút kinh nghiệm từ những sai sót ấy. Đó chính là một cách để khiến anh ta dễ dàng sửa đổi được lỗi lầm mà vẫn bảo đảm được sự tôn nghiêm, lòng tự trọng của anh ta. Và như vậy, anh ta sẽ luôn có thái độ hợp tác với bạn, không phản bội hay quay lưng lại với bạn.

Một mệnh lệnh thiếu lịch sự có thể gây ra sự oán giận dài lâu cho dù mệnh lệnh ấy có mục đích khiến người khác sửa chữa sai lầm của anh ta.

Gần đây, tôi rất vinh hạnh được dùng cơm cùng một nữ văn sĩ nổi tiếng của Mỹ. Khi nghe tôi giới thiệu kế hoạch viết cuốn sách này, bà đã kể cho tôi nghe rằng, khi bà viết truyện ký về nhà kinh tế học trứ danh Owen D. Young, bà từng được một người làm việc cùng ông trong suốt ba năm kể lại câu chuyện thú vị thế này.

Người ấy nói, trong suốt ba năm trời ấy, anh ta chưa hề nghe thấy ông Young ra lệnh cho ai hết. Câu chữ ông dùng trước sau vẫn chỉ là những lời đề nghị chứ tuyệt nhiên không phải là ra lệnh. Young không bao giờ nói: "Hãy làm cái này" hay "Đừng làm cái kia" mà thay vào đó là "Anh thử xem xem..." hoặc "Anh nghĩ cách này có hiệu quả hơn không?"...

Sau khi đọc cho người đánh máy một bức thư, ông thường hỏi: "Anh thấy thế có được không?". Khi sửa một bức thư do người trợ lý viết, ông thường nói: "Hay là chúng ta đổi bằng từ này, có lẽ hay hơn một chút chăng?". Ông thường tạo cơ hội cho người khác tự làm việc. Ông không bao giờ bảo trợ lý của mình phải làm như thế nào mà luôn để tự rút ra bài học từ những sai lầm.

Biện pháp ấy của Young khiến người ta dễ dàng sửa chữa những khuyết điểm ban đầu mà lại vẫn giữ được sự tự trọng của mình và đồng thời ông cũng dễ dàng có được những sự hợp tác chân thành của người khác.

Một vị thầy giáo đã kể lại cho tôi nghe câu chuyện dưới đây:

Một học sinh của ông dựng xe ở giữa lối đi, làm cản trở giao thông. Ông đã xông ngay vào phòng học và nói lớn: "Ai dựng xe ở giữa đường thế kia?" Đợi chủ nhân của chiếc xe trả lời. Ông nghiêm giọng nói: "Dựng ngay xe ra chỗ khác không tôi cho người lôi đi bây giờ".

Đúng là em học sinh đó đã sai khi dựng xe ở đó. Nhưng từ hôm ấy trở đi, không chỉ học sinh đó mà cả những học sinh khác đều ghét thầy thậm chí còn cố tình gây khó dễ cho ông.

Nếu người thầy giáo kia dùng một cách xử lý khác, kết quả sẽ thế nào? Ông có thể nói thế này: "Em nào để

xe chắn cả đường vậy nhỉ?" Sau đó thì đề nghị em ấy để gọn xe lại để không cản trở mọi người đi lại. Làm vậy, chắc chắn rằng em học sinh đó sẽ vui vẻ làm theo và cũng không khiến các em khác công phẫn.

Muốn thuyết phục người khác thay đổi quan điểm mà không làm họ giận dữ hay phật ý, hãy ghi nhớ nguyên tắc thứ tư:

Đừng nên sỗ sàng ra mệnh lệnh cho người khác.

5. GIỮ THỂ DIỆN CHO NGƯỜI KHÁC

Giữ thể diện cho người khác là vấn đề quan trọng hàng đầu nhưng chúng ta lại rất ít khi lưu tâm đến nó.

Cho dù đối phương sai và mình đúng, nhưng nếu ta không biết giữ thể diện cho người ấy thì chúng ra đã huỷ hoại mất một con người.

Mấy năm trước, Công ty điện khí New York đã gặp phải một vấn đề khó giải quyết. Họ muốn ông Charles Steinmez thôi giữ chức trưởng phòng kế toán. Lý do là vì Steinmez là một thiên tài về điện khí nhưng cương vị chỉ huy phòng kế toán thì quả thực ông không đảm đương được. Tuy vậy, công ty rất lo ngại vì nếu làm không khéo thì dễ làm ông phật ý vì ông rất cần thiết cho công ty mà tính ông lại rất hay tự ái. Cuối cùng họ đã quyết định thăng chức ông lên làm cố vấn cho các công trình điện và rồi lựa chọn một người khác cho cương vị trưởng phòng kế toán.

Steinmez sung sướng mà các vị lãnh đạo của công ty cũng đạt được mục đích. Đó chính là vì họ đã biết khéo léo xử lý tình huống, vừa giữ thể diện cho Steinmez lại vừa đạt được ý đồ của mình.

Giữ thể diện cho người khác là vấn đề quan trọng hàng đầu nhưng chúng ta lại rất ít khi lưu tâm đến nó. Chúng ta chà đạp lên tình cảm của họ, bới móc những lỗi lầm của họ, đe doạ họ. Ta chê bai con cái họ hoặc chê trách nhân viên của họ, không để ý chút gì đến lòng tự tôn của họ.

Thực ra, chúng ta chỉ cần bỏ ra vài phút suy nghĩ, nói một vài câu ngọt ngào, cảm thông một chút là đã đủ để xoa dịu vết thương cho người khác. Lần sau, nếu ta bắt buộc phải làm một công việc đáng ghét như phải sa thải một người giúp việc hay một nhân viên, hãy ghi nhớ điều này.

Dưới tôi xin dẫn ra bức thư của một người kế toán gửi cho tôi: "Sa thải một người làm công không phải là điều thú vị gì. Người bị sa thải kia lại càng chẳng lấy gì là thú vị. Công việc của chúng tôi mang tính thời vụ nên cứ ba tháng một là chúng tôi lại phải thải bớt nhân viên.

Mỗi lần thông báo thôi việc, chúng tôi đều phải nói với những nhân viên ấy thế này: "Mời anh ngồi! Thế là vụ làm ăn này đã qua rồi. Bây giờ chúng tôi chẳng còn việc gì cho anh làm nữa. Tất nhiên, anh cũng đã được biết điều này trước, rằng chỉ khi đến thời vụ làm việc, khi công việc bộn bề, chúng tôi mới phải tuyển dụng thêm các anh".

Những người bị mất việc dù sao cũng thất vọng lắm, họ có cảm giác như bị bỏ rơi và không mảy may giữ chút cảm tình nào với chúng tôi.

Gần đây, khi phải làm cái công việc không hề thú vị ấy, tôi đã biết vận dụng một chút kỹ xảo khéo léo hơn.

Tôi xem xét kỹ bảng thành tích công việc của từng người rồi mời anh ta đến. Tôi nói với anh ta thế này:

"Chào anh, trong thời gian vừa rồi, thành tích của anh khiến tôi rất hài lòng. Lần trước, tôi cử anh đi New York công tác, công việc tuy khó khăn nhưng anh đã giải quyết rất tốt. Công ty có được một nhân viên như anh đúng là một điều may mắn. Anh là người giỏi giang, rất có tiền đồ, cho dù đến làm việc ở đâu, anh cũng sẽ được hoan nghênh và chào đón. Công ty rất tin tưởng ở anh và cũng rất cảm ơn anh. Sau này, khi rảnh rỗi, mời anh đến công ty chơi."

Kết quả thật tuyệt. Những người phải nghỉ việc ấy cảm thấy dễ chịu hơn rất nhiều. Họ không oán thán hay uất ức gì hết. Họ hiểu rằng, lần sau, nếu có công việc thì chúng tôi sẽ lại mời đến họ. Và vào mùa sau, khi chúng tôi mời họ tới làm, họ lại càng cảm thấy thân thiết với công ty chúng tôi hơn.

Anna cũng đã trải qua một tình huống tương tự. Cô làm điều tra viên cho một công ty bao bì thực phẩm. Lần ấy, cô phải làm một bản báo cáo thị trường về loạt sản phẩm mới. Anna nói: "Nhưng khi đi đến kết quả cuối cùng, tôi gần như té xỉu, do hàng loạt những sai sót trong kế hoạch làm việc, toàn bộ kết quả cuối cùng đã sai hoàn toàn và phải làm lại từ đầu. Tồi tệ hơn là hội nghị báo cáo đã sắp bắt đầu rồi mà tôi vẫn chưa kịp thương lượng lại với giám đốc việc ấy.

Khi mọi người yêu cầu tôi đọc báo cáo, tôi đã run cả người lên, phải kiềm chế lắm mới tránh bật khóc. Tôi báo cáo ngắn gọn lại tình hình và hứa sẽ sửa đổi lại những sai sót để báo cáo lại trong hội nghị lần sau. Sau khi trở lại chỗ ngồi, tôi chỉ còn biết ngồi chờ giám đốc nổi cợn thịnh nộ.

Nhưng thật bất ngờ, ông đã cảm ơn sự nỗ lực trong thời gian qua của tôi và nói rằng một kế hoạch mới mẻ thì không thể tránh khỏi sai lầm. Ông tin rằng bản báo cáo lần sau của tôi sẽ chính xác và có ích cho công ty hơn. Ông nói, những sai lầm của tôi là do vấn đề kinh nghiệm chứ không phải năng lực.

Tôi ưỡn ngực bước ra khỏi hội trường và thầm hạ quyết tâm rằng nhất quyết sẽ không bao giờ để xảy ra tình trạng tương tự".

Ông Dwight Morrow có một tài năng đặc biệt là có thể hoà giải được hai kẻ xung khắc nhau như nước với lửa. Ông có bí quyết gì vậy?

Ông cẩn thận xem xét và tìm ra những điểm có lý của cả hai người rồi tán dương những điểm ấy cho đến khi cả hai cùng cảm thấy thoả mãn thì thôi. Đồng thời, bất kể bất luận kết cục cuộc tranh cãi thế nào, ông cũng không kết luận rằng ai đúng, ai sai.

Mỗi một người trọng tài bao giờ cũng biết cách giữ thể diện cho người khác.

Trên thế giới, những nhân vật thực sự vĩ đại không bao giờ chỉ chú ý đến thành tựu về một mặt nào đó của chính mình. Có một ví dụ thế này:

Năm 1922, sau hàng trăm năm oán thù, người Thổ Nhĩ Kỳ quyết định phải đuổi những người Hi Lạp ra khỏi lãnh thổ của mình. Tổng thống Thổ Nhĩ Kỳ Mustapha Kemal hô hào quân sĩ: "Mục đích của chúng ta là Địa Trung Hải". Chính câu nói ấy đã bắt đầu cho một cuộc chiến khốc liệt vào bậc nhất thời cận đại. Cuối cùng, Thổ Nhĩ Kỳ đã chiến thắng.

Khi hai vị tướng Hi Lạp là Tricoupis và Dionis tới tổng hành dinh của Kemal để đầu hàng, nhân dân Thổ Nhĩ Kỳ

đã trút lên đầu họ bao lời nguyền rủa. Nhưng Kemal đã không ỷ vào thế của người chiến thắng mà tỏ thái độ kiêu ngạo. Ông bắt tay hai vị tướng quân và nói: "Mời hai ngài ngồi, các ngài chắc chắn đã mệt mỏi lắm rồi!" Khi nói về tình hình chiến sự, để xoa dịu vết thương tự ái trong lòng họ, Kemal luôn nói rằng: "Chiến tranh giống như một canh bạc vậy, kẻ cao tay cũng có lúc gặp thất bại".

Kemal đã giành thắng lợi quang vinh như vậy nhưng ông không quên nguyên tắc quan trọng ấy, đó cũng chính là nguyên tắc thứ năm trong chương này:

Hãy biết giữ thể diện cho đối phương

6. KHÍCH LỆ, ĐỘNG VIÊN NGƯỜI KHÁC

Khi bạn động viên, khích lệ những người mà bạn tiếp xúc, để họ biết được những gia tài còn tiềm ẩn bên trong họ, bạn đã không chỉ thay đổi được ý chí mà còn thay đổi cả cuộc đời của họ.

Tôi quen Peter Barlow đã lâu. Anh chuyên môn huấn luyện chó và ngựa làm xiếc. Tôi rất thích xem anh dạy chó. Tôi cũng để ý thấy rằng, cứ mỗi lần động tác của con chó có chút tiến bộ, anh lại vuốt ve, khen ngợi và thưởng thịt cho nó. Đương nhiên, đây cũng chẳng phải điều gì mới mẻ. Tất cả những người huấn luyện thú vật đều đã làm vậy từ bao thế kỷ nay rồi.

Tôi tự hỏi, tại sao con người chúng ta lại không vận dụng cách làm hợp lý ấy. Tại sao chúng ta không dùng thịt thay cho roi, lời khen ngợi thay cho những lời mắng

mỏ. Cho dù chỉ là một chút xíu tiến bộ thôi, chúng ta cũng nên khích lệ kịp thời. Điều đó có thể khuyến khích người ta tiếp tục tiến bộ.

Lewis E. Lawes, giám đốc nhà giam Sing Sing đã phát hiện rằng ngay cả với những phạm nhân hung ác nhất thì những lời động viên cho dù là nhỏ bé cũng rất có ích cho sự tiến bộ của họ. Khi tôi đang viết cuốn sách này, ông Lawes đã viết cho tôi một bức thư. Trong thư, ông nói:

"Tôi nhận ra rằng những lời khen ngợi thích đáng với sự cố gắng của các phạm nhân đem lại cho tôi những sự hợp tác từ phía họ còn nhiều hơn những sự trừng phạt nghiêm khắc nhất và càng khiến họ nhanh chóng phục hồi được nhân cách".

Tôi thì chưa bao giờ ngồi trong nhà giam Sing Sing ấy, hoặc ít nhất là chưa cho tới bây giờ. Nhưng nhớ lại những sự việc trước đây của chính mình, tôi cũng nhận thấy rằng, quả thật những lời khen ngợi thật sự đã thay đổi cả tương lai của tôi.

Cuộc sống của bạn có như vậy không? Trong lịch sử, những câu chuyện về tác dụng thần kỳ của những lời khen tặng nhiều vô kể xiết.

Có một câu chuyện thế này:

Năm mươi năm trước, một chú bé mười tuổi làm việc trong một xưởng ở Naples đã ôm giấc mộng làm ca sĩ và ước mơ sau này sẽ trở thành một danh ca. Nhưng ông thầy đầu tiên của chú bé đã chê bai chú: "Cậu không thể trở thành ca sĩ được đâu, giọng của cậu không hay, nghe khó lọt tai lắm!".

Nhưng mẹ chú bé, một người phụ nữ nghèo khó đã ôm nó vào lòng và động viên nó rằng nó có khả năng để trở thành một ca sĩ và bà đã nhìn thấy những tiến bộ

của nó rồi. Bà mẹ ấy đã lao động vất vả, nhịn ăn nhịn mặc để kiếm tiền cho con học hát. Bà luôn khen ngợi và động viên con và chính sự khích lệ ấy của bà đã thay đổi cả cuộc đời chú bé. Chắc bạn cũng đã từng nghe đến tên của chú bé ấy, đó chính là danh ca nổi tiếng thế giới Caruso.

Nhiều năm trước, một thanh niên Luân Đôn đã từng ước ao trở thành văn sĩ. Nhưng trớ trêu thay, hoàn cảnh gia đình cậu lại rất khó khăn. Cha cậu bị bắt giam vì thiếu nợ, bản thân cậu cũng không có tiền để ăn học. Cậu phải đi dán nhãn lên những chai thuốc trong một cái kho chật chội toàn chuột cống. Buổi tối, cậu nằm ngủ trên cái gác thượng bẩn thỉu cùng một lũ du côn của thành phố Luân Đôn. Cậu không tự tin vào khả năng của mình nên cứ phải đợi khi trời tối mới dám lén lút bỏ bản thảo đầu tiên của mình vào thùng thư để gửi đi. Nhưng rồi hết bản thảo này đến bản thảo khác bị từ chối. Nhưng một ngày tươi đẹp đã đến. Một chuyện của cậu đã được đăng. Tuy chưa nhận được đồng nhuận bút nào nhưng những lời khen ngợi từ ông tổng biên tập đã khiến cậu sung sướng đến trào nước mắt, cậu đã đi lang thang mãi trên những con phố để tận hưởng niềm hạnh phúc ấy. Chính từ tác phẩm được đăng lần đầu tiên ấy cùng những lời động viên khen ngợi của ông tổng biên tập kia đã thay đổi cả cuộc đời của cậu thanh niên ấy. Nếu không có nó thì có thể suốt phần đời còn lại của mình, cậu vẫn sẽ sống và làm việc trong cái nhà kho đầy chuột kia. Có lẽ, bạn cũng đã từng nghe danh cậu thanh niên ấy. Đó chính là nhà văn vĩ đại người Anh Charles Dickens.

Năm mươi năm trước, có một thanh niên làm việc trong một tiệm bán thảm. Hàng ngày, cậu phải dậy từ năm giờ sáng để quét dọn cửa hàng. Cậu lao động vất vả suốt mười bốn tiếng đồng hồ mỗi ngày. Cứ thế hai năm

trời đằng đẵng. Rồi đến một ngày, cậu thấy không chịu đựng nổi nữa. Thế là vào một buổi sáng sớm, cậu ôm bụng đói, đi bộ một mạch 15 cây số về gặp mẹ cậu, lúc bấy giờ đang làm quản gia cho một gia đình. Cậu than thở và khóc lóc, thề rằng sẽ không quay lại cái cửa hàng đó nữa. Nếu phải tiếp tục làm việc ở đó, cậu sẽ tự tử. Cậu đã viết một bức thư rất dài gửi cho thầy hiệu trưởng cũ của mình, nói rằng cậu đang rất chán nản và không thiết sống nữa. Thầy đã viết thư trả lời cậu, động viên cậu rằng cậu là một thanh niên thông minh, cậu nên tìm một công việc phù hợp hơn và thầy đã giới thiệu cậu đi làm một chân trợ giảng.

Chính những lời động viên ấy đã thay đổi tương lai của người thanh niên kia. Sau này, cậu đã trở thành một nhà văn lừng danh của nước Anh, để lại dấu ấn sâu sắc trong lịch sử văn học Anh. Nhà văn ấy đã viết tất thảy 77 bộ sách, ông đã dùng ngòi bút của mình để kiếm ra hàng triệu đô la. Bạn chắc cũng đã từng biết đến tên tuổi của ông. Đó chính là đại văn hào H.G.Wells.

Năm 1922, ở California có một chàng trai nghèo khổ sống cuộc sống khó khăn cùng với người vợ của mình. Mỗi ngày chủ nhật, anh lại đến hát ở nhà thờ, thỉnh thoảng đến hát cho các lễ cưới để kiếm mỗi lần 5 đô la. Anh nghèo nên chẳng đủ tiền sống trong thành phố, đành thuê một căn nhà rách trong một khu vườn nho với giá 12,5 đô la một tháng. Nhưng anh nghèo đến nỗi đến cả căn nhà rẻ tiền ấy cũng không đủ tiền thuê, phải mắc nợ người ta đến 10 tháng tiền nhà. Bí bách đến nỗi anh đành hái nho thuê cho chủ nhà để trừ nợ. Nhiều lúc đói lòng, anh phải ăn nho lót dạ.

Quá thất vọng, anh đã gần như đã từ bỏ niềm đam mê ca hát và chuyển sang mưu sinh bằng nghề bán xe tải. Chính vào lúc ấy, một người bạn của anh, văn sĩ Rupett

Hugles đã khích lệ anh thế này: "Giọng hát của anh hay lắm, anh nên đến New York học hát mới đúng".

Gần đây, chính chàng trai nghèo thuở ấy đã nói với tôi rằng, những lời động viên ấy đã tạo nên bước ngoặt trong sự nghiệp của anh. Anh đã vay bạn bè 2500 đô la và đi học hát. Có thể bạn đã từng biết đến tên tuổi của anh ta. Đó chính là danh ca Lawrence Tibbett.

Khi bạn động viên, khích lệ những người mà bạn tiếp xúc, để họ biết được những gia tài còn tiềm ẩn bên trong họ, bạn đã không chỉ thay đổi được ý chí mà còn thay đổi cả cuộc đời của họ.

Bạn nghĩ rằng những lời ấy hơi thái quá ư? Vậy hãy nghe những lời chí lý sau đây của giáo sư William James, giáo sư của trường Đại học Havard, một nhà tâm lý học nổi tiếng vào bậc nhất của Mỹ:

"Nếu so với những thành tựu mà chúng ta có thể giành được trong sự nghiệp thì chúng ta của bây giờ chỉ như một kẻ nửa tỉnh nửa mơ. Chúng ta mới đang sử dụng được một phần rất nhỏ trong cái tài sản tiềm tàng của chúng ta. Nói cách khác, mỗi người đang sống chúng ta còn cách rất xa điểm cực hạn của mình. Chúng ta có sức mạnh nhưng chúng ta chưa tận dụng được hết chúng".

Đúng vậy, chúng ta có rất nhiều năng lực nhưng lại không biết tận dụng. Một trong những khả năng tiềm tàng ấy là khả năng động viên và khích lệ người khác, để họ biết được những sức mạng ẩn chứa trong họ.

Do vậy, muốn thuyết phục, làm thay đổi quan niệm của một người, bạn hãy ghi nhớ nguyên tắc thứ sáu:

Hãy khen ngợi từng bước tiến bộ của người khác, cho dù là nhỏ bé nhất.

7. ĐẶT CHO NGƯỜI KHÁC "MỘT CÁI TÊN HAY"

Người ta sẽ dễ dàng làm theo sự chỉ đạo của bạn nếu họ cảm thấy năng lực của họ được bạn tôn trọng.

Một người bạn của tôi ở New York, bà Gent có thuê một chị giúp việc và hẹn chị ta thứ hai tuần sau bắt đầu làm việc. Trong khoảng thời gian ấy, bà có gọi điện cho gia đình trước kia chị ta đã từng giúp việc để hỏi về tư cách của chị. Người chủ trước tỏ ra không hài lòng về chị lắm.

Thế nhưng, khi chị ta đến làm việc, bà Gent nói thế này: "Chị Nellie, tôi có gọi điện thoại cho người chủ cũ của chị. Bà ấy khen chị ngay thẳng, thật thà, nấu ăn khéo và biết chăm sóc trẻ nhỏ. Nhưng bà ấy cũng nói thêm là chị không được chăm chỉ, nhà cửa không chịu lau chùi kỹ lưỡng. Riêng tôi thì tin rằng bà ấy nói hơi quá đáng. Tôi nhìn là biết chị cẩn thận, ngăn nắp, gọn gàng. Tôi tin chị sẽ dọn dẹp nhà cửa sạch sẽ và đẹp đẽ như chính trang phục mà chị đang mặc kia. Tôi tin là chị sẽ làm tôi hài lòng".

Và mọi chuyện đã diễn ra như thế thật. Chị Nellie vì muốn xứng đáng với những lời của bà chủ nên đã cố gắng làm việc thật tốt. Thậm chí chị còn làm thêm giờ để lau dọn nhà cửa cho thật kỹ càng, quyết không để bà Gent thất vọng.

Ông giám đốc công ty sản xuất đầu máy xe lửa Baldwin đã nói thế này: "Người ta sẽ dễ dàng làm theo sự chỉ đạo của bạn nếu họ cảm thấy năng lực của họ được bạn tôn trọng".

Cũng có thể nói thế này, nếu bạn muốn cải thiện một mặt nào đó của người khác, hãy để anh ta cảm thấy rằng mình đã có ưu điểm về mặt ấy. Shakepear nói: "Nếu bạn

còn thiếu một đức tính nào đó, hãy cứ làm như là bạn đã có nó rồi". Muốn hoàn thiện đức tính nào đó của một người, bạn hãy làm như tin tưởng người ấy đã có đức tính đó, hãy tỏ ra tin cậy họ, khen ngợi họ. Rồi bạn xem, họ sẽ cố gắng hết sức để không làm bạn thất vọng.

Trong cuốn "Ký ức về cuộc sống chung với Maeterlinck", bà Georgette Leblanc đã kể một câu chuyện về sự thay đổi ghê gớm của một chị giúp việc:

"Tôi đặt cơm ở một nhà hàng gần nhà. Một chị giúp việc trong nhà hàng ấy thường mang cơm đến cho tôi. Chị ấy bị gọi là "Marie rửa bát" vì hồi mới vào làm, chị chuyên phải rửa bát. Chị ta rất xấu xí, gầy guộc và lại ngốc nghếch nữa.

Một hôm, khi chị mang cơm đến cho tôi, tôi đã động viên chị thế này: "Chị Marie, chị có biết là mình có rất nhiều điểm đáng quý không?"

Vốn quen giấu giếm tình cảm của mình, chị đứng ngây người ra một lúc, không nói gì. Rồi chị đặt đồ ăn lên bàn, ngây ngô trả lời: "Thưa bà, thật vậy sao, tôi không ngờ lại như vậy". Rồi chị bước đi, mồm vẫn lẩm nhẩm những lời tôi nói.

Lòng tin của chị mạnh đến nỗi cũng không ai nỡ chế giễu chị. Sự thay đổi lạ lùng nhất chính là sự thay đổi trong tâm tưởng của chị. Chị tin rằng mình có nhiều điểm đáng quý thật. Chị hào hứng chăm sóc cho ngoại hình của mình hơn, tuổi xuân mà chị dường như đã quên bẵng như quay trở về với chị, nét mặt chị rạng rỡ và người ta không còn cảm thấy chị xấu xí nữa.

Hai tháng sau, lúc tôi chuẩn bị dọn nhà, chị báo với tôi rằng chị sắp kết hôn với cháu người đầu bếp. Chị nói, cuộc đời chị đã thay đổi, chị cảm ơn những lời quý giá của tôi".

Vậy đấy, chỉ bằng một câu nói ngắn ngủi chừng ấy, bà Leblanc đã thay đổi hẳn một con người.

Một dạo gần đây, tôi được tiếp chuyện với ông giám đốc một nhà hàng tự chọn mang tên *Exchange Buffets*. Nhà hàng cao 26 tầng ấy chỉ có một câu khẩu hiệu duy nhất kêu gọi khách hàng đó là: "Danh dự làm trọng"

Suốt từ khi thành lập năm 1885, nhà hàng ấy không bao giờ thu tiền trước. Khách hàng cứ tự do chọn món ăn, tự tính tiền lấy rồi đem ra quầy thu ngân thanh toán, không có kiểm tra, kiểm soát gì hết.

Tôi ngạc nhiên lắm nên đã hỏi ông: "Chắc cũng phải có một vài người giám sát chứ? Không phải khách hàng nào cũng đáng tin cậy".

Ông trả lời tôi rằng: "Chúng tôi không có người giám sát nào hết. Có lẽ cũng có người ăn quịt nhưng chúng tôi không cần biết tới. Chúng tôi chỉ biết rằng chính sách ấy hẳn có ưu điểm của nó, có vậy chúng tôi mới làm ăn phát đạt suốt một thời gian dài như vậy chứ.

Tại nhà hàng ấy, tất cả các thực khách đều được coi như những người cao quý, biết trọng danh dự và tất cả những người bước chân vào đó đều cố xứng đáng với lòng tin cậy ấy của chủ cửa hàng.

Ông Lawes, giám đốc nhà giam Sing Sing cũng nói:

"Ngay cả đối với một tên tội phạm, muốn hắn nhanh chóng phục hồi được nhân cách. Chúng ta hãy tỏ vẻ tin cậy hắn, đối đãi với hắn như với một người lương thiện và đáng trân trọng, coi hắn như một người trung thực và đứng đắn. Hắn sẽ gắng sức để xứng đáng với sự tin cậy ấy.

Vậy, muốn sửa đổi một con người mà không làm anh ta phật ý hay giận dữ, bạn hãy ghi nhớ nguyên tắc thứ bảy:

Hãy đặt cho người khác "một cái tên hay", anh ta sẽ cố gắng để xứng đáng với cái tên ấy.

8. DÙNG SỰ TIN TƯỞNG VÀ TÍN NHIỆM ĐỂ THAY ĐỔI NGƯỜI KHÁC

Hãy luôn động viên người khác rằng mọi chuyện không hề phức tạp như họ tưởng. Hãy để họ biết được rằng, bạn tin tưởng ở họ, rằng họ vẫn còn những khả năng chưa được bộc lộ ra. Họ sẽ có thêm động lực để giành lấy những thành công.

Một anh bạn của tôi bốn mươi tuổi rồi mà mãi gần đây mới đính hôn. Cô vợ chưa cưới muốn anh đi học khiêu vũ. Anh thì nghĩ rằng có lẽ cũng hơi muộn mằn. Anh kể lể, tâm sự với tôi:

"Có trời chứng giám, tôi đã phải học nhảy như thế nào. Bây giờ, học nhảy chẳng khác gì hai mươi năm trước đây, khi tôi mới bắt đầu học.

Cô giáo đầu tiên của tôi bảo với tôi rằng các bước nhảy của tôi dở quá đỗi và rằng tôi phải bắt đầu lại từ đầu. Cô làm tôi chán nản, chẳng muốn học tiếp nữa nên xin thôi.

Cô giáo thứ hai thì khác. Có thể những lời cô ấy nói không hoàn toàn là sự thật nhưng vẫn khiến tôi thấy vui vẻ hơn. Cô nói, những bước nhảy của tôi bị ảnh hưởng bởi kiểu cũ nhưng về cơ bản là đúng và rằng tôi sẽ không khó khăn lắm để học được những điệu nhảy mới bây giờ.

Cô giáo thứ nhất đã làm tôi mất hết cảm hứng, còn cô giáo thứ hai thì trái lại, cô không ngừng động viên,

khích lệ tôi. Cô bảo tôi: "Trời phú cho ông cái giác quan về tiết điệu. Ông đúng là sinh ra để học khiêu vũ".

Tuy trong thâm tâm, tôi tự biết mình chỉ là một kẻ khiêu vũ hạng thường nhưng dẫu sao, tôi vẫn hi vọng, những lời cô nói có thể là sự thật cũng nên. Cũng có thể vì tôi nộp học phí cho cô mà cô khen ngợi tôi như vậy. Nhưng bất luận thế nào thì sau khi nghe những lời nói ấy, tôi đã khiêu vũ tốt lên rất nhiều. Tôi phải cảm ơn cô ấy vì cô đã khích lệ tôi, để tôi tự mong muốn phải tiến bộ".

Nếu bạn bảo một đứa trẻ, đức ông chồng hay nhân viên của bạn rằng họ ngốc nghếch, không có chút tài năng, làm gì cũng không ra sao thì điều đó đồng nghĩa với việc bạn đã huỷ hoại đi mong muốn tiến bộ và tự hoàn thiện mình của họ. Nhưng nếu bạn làm ngược lại, bạn động viên họ rằng mọi chuyện không hề phức tạp như họ tưởng. Hãy để họ biết được rằng, bạn tin tưởng ở họ, rằng họ vẫn còn những khả năng chưa được bộc lộ ra. Họ sẽ có thêm động lực để giành lấy những thành công.

Đó chính là phương pháp của Lowell Thomas - một người có thể coi là một nhà nghệ thuật trên lĩnh vực giao tiếp. Ông luôn dùng niềm tin, sự tín nhiệm và dũng khí để động viên người khác.

Mới đây, tôi có đi nghỉ cuối tuần cùng vợ chồng Thomas. Vào buổi tối thứ bảy, họ hẹn tôi đến đánh bài *bridge*. Đánh bài *bridge* ư? Tôi mù tịt, nó như một câu đố với tôi vậy. "Không, tôi không biết chơi đâu!". Tôi chỉ biết trả lời như vậy.

Thomas bảo tôi: "Dale à, đánh bài *bridge* không cần phải có kỹ xảo gì ghê gớm đâu, chỉ cần có trí nhớ và biết phán đoán một chút là được thôi. Ngoài ra, không cần gì

khác. Cho nên, đánh bài *bridge* đối với người như anh thì dễ như trở bàn tay".

Đó là lần đầu tiên trong đời tôi ngồi vào bàn chơi bài *bridge* và chính những lời Thomas nói, rằng tôi có năng khiếu chơi bài đã khiến tôi cảm thấy cũng chẳng khó khăn gì lắm.

Nói đến chuyện chơi bài *bridge*, tôi lại nhớ đến Ely Culbertson, ông vua chơi bài *bridge*. Người mà những cuốn sách của ông viết về thú chơi ấy đã được dịch ra mười hai thứ tiếng và được độc giả hoan nghênh nhiệt liệt đã thú thực với tôi, rằng ông trở thành một chuyên gia chơi bài *bridge* như vậy cũng chỉ vì sự khích lệ của một người phụ nữ.

Năm 1922, khi đến Mỹ, ông định tìm một cô giáo viên dạy triết học hoặc xã hội học gì đó nhưng không được. Sau đó, ông đã từng đi bán than thuê, bán cà phê nhưng rồi cũng thất bại. Hồi ấy, không bao giờ ông có thể nghĩ rằng mình lại có thể trở thành một chuyên gia về bài bridge như vậy. Vì khi ấy, ông cũng chẳng quan tâm gì đến nó, hơn nữa, ông lại là người ngang ngạnh nên chẳng ai muốn chơi bài cùng ông.

Sau đó, ông đã gặp cô Josephine Dillon trẻ đẹp, chuyên dạy đánh bài bridge. Họ yêu nhau và cưới nhau. Dillon khi nhìn ông phân tích các quân bài trong tay một cách kỹ lưỡng đã bảo với ông rằng, ông có một năng khiếu đánh bài bridge tiềm ẩn.

Culbertson nói với tôi, chính lời nói ấy của Dillon đã khiến ông sau này trở thành một chuyên gia chơi bài bridge như vậy.

Vì thế, nếu muốn thay đổi ý chí của một ai đó mà không làm họ phật ý hay giận dữ, bạn đừng quên nguyên

tắc thứ tám:

Sự tin tưởng, động viên, khích lệ sẽ khiến những lỗi lầm như dễ sửa chữa hơn và người phạm lỗi cũng dễ làm được điều đó hơn.

9. ĐỂ NGƯỜI KHÁC VUI VẺ LÀM CÔNG VIỆC MÀ BẠN NHỜ CẬY

Năm 1915, cả nước Mỹ chấn động vì cuộc chiến tranh tàn sát đẫm máu lan tràn khắp châu Âu. Hoà bình liệu có cứu vãn được không? Điều đó không ai biết được. Nhưng tổng thống Wilson thì quyết tâm phải thực hiện được điều đó. Ông đã phái một sứ giả hoà bình đến châu Âu để đàm phán.

Khi ấy, trong Quốc vụ viện, William Jennings Bryan người chủ trương hoà bình mạnh mẽ nhất. Ông muốn được đi trong dịp này. Ông nghĩ đây là một cơ hội tốt để lưu danh thiên cổ.

Nhưng tổng thống Wilson đã phái một người khác, người ấy chính là bạn thân của Bryan, đại tá House. Việc đại tá House phải báo tin này cho Bryan mà không làm ông phật ý không phải là chuyện dễ.

House đã viết trong nhật ký thế này:

"Khi tôi báo với Bryan rằng tôi sẽ đảm nhiệm sứ mệnh đi châu Âu để vãn hồi hoà bình, ông đã tỏ rõ sự thất vọng tràn trề. Ông nói, ông đã luôn nghĩ rằng chính ông là người sẽ làm việc đó.

Tôi đã trả lời ông thế này, rằng tổng thống cho rằng,

một quan chức chính phủ cấp cao như ông mà đi làm việc này thì không phù hợp chút nào vì làm vậy sẽ gây sự chú ý rất lớn. Người ta sẽ đặt câu hỏi, tại sao Mỹ lại cử một nhân vật cấp cao đến như vậy đi đàm phán?"

Bạn có hiểu được ẩn ý trong câu nói này không? House đã khéo léo thể hiện rằng, một quan chức cấp cao như Bryan mà đảm nhận nhiệm vụ ấy thì không phù hợp và điều đó đã làm Bryan cảm thấy mát mặt và hài lòng.

Đại tá House, con người khôn khéo và đầy kinh nghiệm ấy đã thực hiện được một việc quan trọng trong giao tiếp. Đó là khiến người khác vui vẻ đi làm việc mà bạn đề nghị.

Tổng thống Wilson, khi mời ông Mc. Adoo vào làm việc trong nội các của ông cũng đã vận dụng nguyên tắc tương tự như vậy. Mặc dù việc ông nhờ cậy không phải là một sự hi sinh mà chính là một niềm vinh dự nhưng cái cách mà tổng thống Wilson làm khiến người ta cảm thấy bản thân mình càng quan trọng hơn lên bội phần. Chính ông Mc Adoo đã kể lại thế này:

"Tổng thống Wilson nói, ông đang tổ chức nội các. Nếu tôi nhận lời đảm nhiệm chức vụ bộ trưởng tài chính thì ông sẽ vô cùng vui sướng. Ông đã thông báo điều đó theo cái cách khiến người được thông báo cảm thấy vui vẻ vô cùng. Ông khiến tôi cảm thấy nếu nhận vinh dự ấy thì tôi như đã giúp ông một việc lớn vậy".

Nhưng không may là tổng thống Wilson không phải lúc nào cũng vận dụng nguyên tắc ấy, nếu không, có lẽ lịch sử đã thay đổi không còn như hiện nay nữa.

Ví dụ, việc Mỹ không gia nhập Hội quốc liên vì không được sự đồng thuận của nghị viện và đảng Cộng hòa. Đó chính là vì tổng thống Wilson đã từ chối không để một

số đảng viên cốt cán của đảng Cộng hoà cùng đi trong đoàn tới dự hội nghị hoà bình mà thay vào đó là hai người không có danh tiếng gì trong đảng của mình. Thái độ của ông đã khiến những người trong đảng Cộng hoà cảm giác như việc tham gia Hội quốc liên không phải ý kiến của họ và họ cũng chẳng việc gì phải nhúng tay vào. Cách xử sự không khéo léo đó của tổng thống Wilson đã huỷ hoại cả sự nghiệp của ông, tổn hại đến sức khoẻ và thậm chí là cả tuổi thọ của ông. Chính nó đã khiến Mỹ cuối cùng đã không gia nhập Hội quốc liên và điều đó đã làm thay đổi cả lịch sử thế giới sau này.

Ông Want, quản lý một nhà in lớn ở New York muốn thay đổi tính nết của một người thợ máy. Anh này phải trông nom một loạt máy, vừa đúc chữ, vừa sắp bản in và phải đảm bảo sao cho máy móc vận hành ngày đêm không nghỉ. Anh phàn nàn rằng công việc nặng nhọc quá và muốn có thêm người phụ giúp.

Ông Want đã không cho thêm người phụ, không giảm giờ làm cũng chẳng giảm bớt công việc cho anh ta, vậy mà ông lại khiến anh ta vui vẻ làm việc, lại thôi không phàn nàn như trước nữa. Ông đã làm như thế nào vậy?

Ông đã cấp riêng cho anh một phòng làm việc nhỏ với tấm biển chức danh "Trưởng phòng quản lý máy móc". Anh thợ máy kia nghiễm nhiên không còn là một nhân viên hạ cấp nữa mà đã mang danh một người quản lý. Anh ta cảm thấy như giá trị của mình đã được công nhận, anh ta tự thấy được tôn trọng và vì thế, anh vui vẻ, phấn chấn trong công việc hơn trước.

Bạn cho đó là cách làm trẻ con ư? Cũng có thể. Nhưng Napoleon đã dùng cách làm trẻ con ấy khi ông lập ra huân chương Bắc đẩu bội tinh, phân phát cả một ngàn năm trăm chiếc cho binh lính, thăng chức "Pháp quốc

thống chế" cho 18 đại tướng và tự gọi quân đội của mình là Đại binh.

Ai chế giễu ông dùng những thứ đồ chơi đó để thưởng cho những người đã vào sinh ra tử như vậy thì ông trả lời: "Con người vẫn bị thống trị bởi những thứ đồ chơi như vậy đấy".

Trước cửa nhà bà bạn tôi, bà Gent mà tôi đã từng nhắc tới, có một bãi cỏ rất đẹp. Những đứa nhỏ thường tới đó chơi đùa và giẫm nát hết cỏ. Mắng mỏ, dọa nạt hay dỗ dành đều vô hiệu. Bà quyết định thay đổi chiến thuật. Bà gọi một đứa trẻ nghịch ngợm nhất đến, phong cho nó chức "Thám tử" và giao cho nó nhiệm vụ đuổi tất cả những đứa trẻ đến chơi nghịch ở bãi cỏ. Và thế là vấn đề đã được giải quyết. Cậu "Thám tử" nhí ấy đã nung đỏ một thanh sắt và doạ sẽ dí vào đứa nào dám giẫm lên cỏ.

Cho nên, muốn thay đổi quan điểm của một người mà không làm người đó phật ý, nguyên tắc thứ chín là:

Hãy biết dùng những cách khéo léo nhất để người khác vui vẻ làm theo những gì mà bạn muốn.

Tổng kết: Chín kỹ xảo để thuyết phục người khác hiệu quả hơn

1. Hãy bắt đầu bằng những lời khen ngợi và thán phục chân thành.

2. Chỉ ra sai lầm của người khác một cách gián tiếp.

3. Trước khi phê bình người khác, có thể nói ra những sai sót của chính mình.

4. Khi nói năng, tránh dùng những câu mệnh lệnh với người khác.

5. Biết giữ thể diện cho người khác.

6. Hãy có sự khen ngợi kịp thời trước từng sự tiến bộ của người khác.

7. Hãy đặt cho họ một "cái tên" đẹp đẽ để họ cố gắng xứng đáng với cái tên ấy.

8. Hãy dùng sự động viên để khiến người khác cảm thấy lỗi lầm mình đã phạm phải dễ sửa chữa hơn.

9. Biết tìm cách khiến người khác vui vẻ làm theo những đề nghị của mình.

Chương V:

BẢY BÍ QUYẾT ĐỂ THỈNH CẦU SỰ GIÚP ĐỠ CỦA NGƯỜI KHÁC

1. NIỀM TIN LẬP NÊN KỲ TÍCH

Tôi dám đánh cuộc rằng, tôi biết bạn đang nghĩ gì khi đọc tiêu đề "Niềm tin lập nên kỳ tích" bên trên. Bạn có thể đang bĩu môi, cười nhạo: "Niềm tin lập nên kỳ tích", nghe sặc mùi quảng cáo của bọn bán cao hoàn tán.

Nếu bạn nghĩ vậy, tôi cũng chẳng trách bạn. Nếu mười lăm năm trước mà cầm cuốn sách này lên, chắc tôi cũng sẽ nghĩ như vậy.

Bạn hoài nghi phải không? Được, tôi thích những người biết nghi ngờ. Khi chưa tròn hai mươi, hồi ấy tôi còn sống ở Missouri, tôi đã rất thích những người hay nghi ngờ. Dường như, tất cả những tiến bộ của con người đều xuất phát từ những câu hỏi, những sự nghi ngờ như thế.

Tôi thành thực hỏi bạn, bạn cảm thấy nhan đề tôi đặt có chuẩn xác không?

Nói một cách thẳng thắn, nó không chuẩn xác vì nó còn chưa nói đủ hết được sự thật bởi hiệu quả thực sự của nó còn gấp đôi "kỳ tích" nữa kia. Các bạn hãy xem những bức thư dưới đây.

Ông Ken R.Dyke là một chuyên gia trong lĩnh vực bán

hàng ở Mỹ. Ông đã từng giữ chức giám đốc thương mại của công ty Johns Manville. Giờ thì ông đang là Trưởng phòng quảng cáo của công ty Palmolive Peet, đồng thời là chủ tịch hiệp hội quảng cáo Mỹ.

Ông Dyke nói, trước đây, trong số rất nhiều những bức thư mà ông gửi đi cho các đại lý, thường chỉ có 8% nhận được thư trả lời. Nếu số thư phúc đáp đạt đên 15%, ông đã thấy là quá tuyệt vời, còn nếu đạt đến 20% thì quả là một kỳ tích.

Vậy mà một bức thư của ông, bức thư mà tôi sẽ dẫn ra dưới đây đã nhận được tới 42% số thư trả lời, nghĩa là gấp đôi cái mức mà ông gọi là kỳ tích. Bạn đừng cười, và cũng đừng nghĩ đây là một trò trẻ con. Hơn thế, không chỉ bức thư này mà nhiều bức thư khác tương tự cũng đã thành công như vậy.

Ông Dyke đã làm thế nào?

Ông nói thế này:

"Sau khi tham gia lớp học của ông Dale Carnegie, hiệu quả của những bức thư tôi viết tăng lên rõ rệt. Tôi đã nhận ra rằng cách viết thư trước đây của mình là hoàn toàn sai lầm. Sau khi thử áp dụng những nguyên tắc trong cuốn sách này, hiệu quả của những bức thư tôi viết đã tăng lên từ 500 đến 800 phần trăm".

Dưới đây là bức thư tôi vừa nhắc tới. Ngữ khí, ý niệm trong thư khiến người đọc nó muốn làm một điều gì đó cho người viết đồng thời người đọc cũng cảm thấy mình như cao quý hơn, được tôn trọng hơn. Trong ngoặc là những lời bình luận của tôi.

"Ông Blank thân mến!

Tôi không biết ông có giúp được cho tôi chút khó khăn này không?

(Chúng ta hãy thử tưởng tượng xem: Một người buôn gỗ bình thường ở Arizona nhận được bức thư của một viên chức cấp cao của công ty Johns Manville tại New York. Mà ngay đầu thư, viên chức cấp cao ấy lại xin anh ta giúp đỡ cho một việc. Anh ta chắc sẽ tự nhủ: Được rồi! Nếu quý ông ở New York đó thật sự gặp khó khăn gì thì ông ta đã tìm đúng người rồi. Mình vốn vẫn thích giúp đỡ người khác. Thử xem xem, ông ấy gặp khó khăn gì!)

Năm ngoái, công ty chúng tôi đã rút ra một kinh nghiệm, các đại lý gỗ sở dĩ tăng được sản lượng bán hàng là do công ty chúng tôi đã thiết lập được một đường dây thông tin trực tiếp.

Mới đây, tôi có gửi đi 1600 bức thư phỏng vấn. Điều khiến tôi rất vui mừng là hàng trăm bức thư hồi âm cho chúng tôi đều đã khen ngợi sự hợp tác hiệu quả ấy.

Cho nên, chúng tôi lại cho ra một kế hoạch thiết lập một đường liên lạc trực tiếp mới và tin rằng ông cũng sẽ thích.

Tuy nhiên, sáng ngày hôm nay, tổng giám đốc công ty có thảo luận với tôi về báo cáo hiệu quả thực thi kế hoạch năm ngoái và hỏi tôi về mặt kim ngạch bán hàng thực tế của các đại lý. Cho nên tôi phải nhờ đến sự giúp đỡ của ông để có được tài liệu ấy.

("Phải nhờ đến sự giúp đỡ của ông để có được tài liệu ấy". Những câu chữ thật tuyệt vời. Vị viên chức cấp cao ở New York ấy đã dùng những lời lẽ chân thành nhất để khiến một thương nhân tại vùng Arizona xa xôi cảm thấy được trọng thị. Nhưng điều đáng lưu ý ở đây là, ông Dyke không hề dùng một từ nào để biểu thị rằng công ty của ông rất tôn trọng người ấy, vậy mà đối phương lại lập tức hiểu được rằng anh ta được tôn trọng, rằng người ta đang cần mình giúp đỡ như thế nào.

Dyke cũng thú thực với người kia rằng ông rất cần có sự giúp đỡ của người kia, nếu không, ông không thể hoàn thành bản báo cáo trình tổng giám đốc. Người thương nhân ở Arizona kia cũng như tất cả chúng ta thôi, sao không thích những lời như thế cho được).

Điều tôi cần ông giúp là:

1. Trong thư phúc đáp, xin ông nói rõ: Năm ngoái, trong những giao dịch thành công của ông, những giao dịch nào thành công nhờ vào đường thông tin trực tiếp.

2. Xin ông cho biết tổng kim ngạch giao dịch trong năm đó là bao nhiêu.

Tôi sẽ vô cùng biết ơn nếu ông biên thư phúc đáp cho tôi. Tôi rất trân trọng những dữ liệu ấy. Xin chân thành cảm ơn ông!

Trưởng phòng thương mại

Dyke"

Đây chỉ là một bức thư rất đơn giản, có phải không bạn? Nhưng nó lại đem lại một hiệu quả thần kỳ. Nó đã biểu thị sự nhờ cậy đối phương giúp đỡ, khiến đối phương cảm giác được trọng thị.

Hiệu quả tâm lý ấy với một người bán vật liệu lợp mái nhà hay một người đi du lịch châu Âu bằng xe Ford thì cũng như nhau cả thôi.

Tôi và anh bạn của tôi đã có lần đi du lịch vòng quanh nước Pháp bằng ô tô. Một lần, chúng tôi đang đi thì bị lạc đường. Chúng tôi đành dừng chiếc xe cũ kỹ của mình bên đường để hỏi những người dân ở đó.

Những người dân thôn quê chân đi guốc gỗ ấy nghĩ rằng người Mỹ nào cũng nhiều tiền. Ô tô ở vùng đó cũng rất hiếm nên nhìn thấy chúng tôi đi ô tô như vậy, họ

càng cho rằng chúng tôi ắt phải là những đại phú ông. Có khi là anh em họ gì đó của nhà Ford cũng nên.

Nhưng có những thứ họ biết mà chúng tôi lại không biết. Chúng tôi nhiều tiền hơn họ thật nhưng chúng tôi đã bỏ mũ trên đầu xuống và lễ phép hỏi đường họ. Họ cảm giác mình được tôn trọng vô cùng và họ chỉ dẫn cho chúng tôi ngay lập tức, trong đó có một người coi đây như là một cơ hội hiếm có vậy. Anh ta bảo mọi người yên lặng. Dường như anh ta muốn một mình tận hưởng cái cảm giác được chỉ đường cho chúng tôi vậy.

Bạn cũng có thể thử làm như vậy. Khi bạn đến một nơi xa lạ nào đó, gặp một người có vẻ kinh tế cũng như địa vị xã hội thấp kém hơn bạn và nói với anh ta rằng: "Không biết ông hay bà có thể giúp tôi giải quyết khó khăn này được không. Xin nói cho tôi biết đường đến nơi này, nơi kia...được không ạ?"

Chính Benjamin Franklin đã dùng biện pháp này để biến một kẻ thù thành người bạn thân suốt đời.

Khi còn trẻ, Franklin đã đem hết số tiền tích luỹ được của mình đầu tư vào một nhà in nhỏ. Ông đã cố tìm cách để được bầu làm tổng bí thư hội đồng thành phố Philadenphia vì chức vụ ấy có thể giúp xưởng in của ông thu về được nhiều hợp đồng in công văn. Khi ấy, Franklin có rất nhiều điều kiện thuận lợi để đạt được chức vụ ấy. Nhưng trong hội đồng thành phố, có một người tài giỏi và giàu có nhất lại rất không thích Franklin. Không những thế, ông còn công khai chống lại Franklin. Việc ấy rất bất lợi cho Franklin. Chính vì thế, ông quyết định phải khiến người kia thích mình.

Nhưng làm thế nào bây giờ. Quả không dễ dàng chút nào cả. Làm một việc gì đó có lợi cho ông ta ư? Không được, ông ta sẽ sinh nghi và có khi còn khinh thường

Franklin ấy chứ.

Benjamin Franklin - con người thông minh và tài giỏi chừng ấy quyết không thể làm như vậy được. Mà ngược lại, ông đã nhờ người kia giúp ông một việc.

Franklin xin người kia cho vay một ít tiền chăng? Không, không phải vậy! Ông đã đem đến cho đối phương cái vinh dự khi được người khác thỉnh cầu giúp đỡ.

Xin bạn hãy lắng nghe chính Franklin kể lại câu chuyện:

"Tôi có nghe nói, trong thư viện của ông ta có một cuốn sách vô cùng quý hiếm. Tôi liền viết một bức thư, bày tỏ rằng tôi rất muốn được chiêm ngưỡng tận mắt cuốn sách mà ông ta sưu tập được ấy.

Tôi xin ông cho tôi mượn vài ngày. Ông ta nhanh chóng cho người mang sách đến cho tôi. Một tuần sau, theo đúng hẹn, tôi mang gửi sách trả cho ông và có viết một bức thư kèm theo, tỏ lòng cảm ơn vì ông đã nhiệt tình với tôi như vậy.

Vài hôm sau, khi chúng tôi gặp nhau, ông ta đã nói chuyện với tôi. Đó là chuyện trước đó chưa từng có. Ông còn tỏ ra rất lịch sự. Ông nói, sau này ông sẵn lòng giúp tôi bất cứ việc gì. Từ đó trở đi, chúng tôi trở thành đôi bạn thân cho đến tận khi ông ấy qua đời".

Franklin đã qua đời từ bao nhiêu năm trước. Vậy mà bài học kinh nghiệm mà ông để lại về cách sử dụng biện pháp tâm lý kia vẫn được người đời nay chúng ta coi trọng.

Trong lớp học của tôi có một học viên tên là Amsel. Ông ta đã vận dụng biện pháp tâm lý này và đã đạt được hiệu quả rất to lớn.

Amsel chuyên kinh doanh bút chì và phích nước đã từ

nhiều năm rồi. Có một vụ làm ăn ở Brooklyn, ông đã nghĩ nát cả óc mà vẫn chưa thành.

Đối tác của ông là một doanh nghiệp rất lớn. Nhưng ngay từ lần đầu đàm phán, Amsel đã gặp phải thái độ bất hợp tác. Người chủ doanh nghiệp kia là một người thô lỗ. Mỗi khi Amsel bước vào phòng làm việc của ông ta, ông ta đều phì phèo điếu thuốc trên miệng và trả lời Amsel thế này: "Hôm nay tôi không cần cái gì đâu. Ông đi đi,đừng lãng phí thời gian của tôi!"

Sau đó, Amsel quyết định thử áp dụng một chiêu mới. Và chiêu ấy đã giúp Amsel có thêm một người bạn cũng như có thêm những đơn đặt hàng mới.

Công ty của Amsel đang định mua một toà nhà ở làng Queens tại Long Island để mở thêm chi nhánh. Rất trùng hợp là toà nhà ấy lại ở ngay cạnh trụ sở của doanh nghiệp kia nên ông giám đốc kia biết rất rõ về nó. Vì thế, trong lần gặp tiếp theo, Amsel đã nói với ông ta thế này: "Thưa ông, hôm nay tôi đến gặp ông không phải bàn chuyện làm ăn mà muốn nhờ ông giúp cho một việc. Nếu tiện, tôi chỉ xin ông một phút thôi".

Ông ta miệng vẫn ngậm điếu xì gà, dáng vẻ hách dịch nói: "Được, ông có điều gì cứ nói đi, nhanh lên!"

Amsel nói: "Công ty chúng tôi muốn mở một chi nhánh ở làng Queens tại Long Island. Ông là người hiểu rõ hơn ai hết tình hình ở đây nên tôi muốn đến thỉnh giáo ông một chút. Ông xem, kế hoạch ấy của chúng tôi có được hay không?"

Đây đúng là một việc chưa từng có. Người chào hàng mà ông luôn đối xử một cách không mấy nhã nhặn lại khiến ông có cảm giác mình được trọng thị, mình cao quý đến như vậy.

Ông kéo ghế mời Amsel ngồi và rồi bỏ ra cả tiếng đồng hồ để nói tỉ mỉ cho ông nghe về tình hình ở làng Queens ấy. Ông không những tán thành kế hoạch mở chi nhánh ở đó mà còn chỉ cho Amsel tất cả những trình tự mua bán và khởi nghiệp ở đó. Cái cảm giác được chỉ bảo cho một công ty kinh doanh lớn phải làm như thế nào khiến ông ta cảm thấy mình thật quan trọng. Rồi từ chuyện công chuyển sang chuyện tư, ông ta trở nên vô cùng thân thiện. Ông còn tâm sự với Amsel về những xung đột, những chuyện rắc rối trong gia đình của mình.

Amsel kể lại: "Tối hôm ấy, không chỉ trong túi tôi có thêm một bản hợp đồng đặt hàng mà tôi còn gây dựng cho công ty mình thêm một cơ sở làm ăn hữu hảo. Bây giờ, tôi thường xuyên đi chơi *golf* với cái người mà trước đây tôi ghét cay ghét đắng ấy. Mọi chuyện đã hoàn toàn thay đổi và đó chính là vì tôi đã nhờ ông ấy giúp đỡ tôi và việc đó đã khiến lòng tự tôn của ông được thoả mãn".

Bây giờ, chúng ta hãy cùng xem một bức thư khác của ông Ken Dyke. Một bức thư mà trong đó chính sách "xin ngài làm ơn" đã được áp dụng mới khéo léo làm sao.

Cách đây vài năm, ông Dyke thất vọng lắm vì ông chẳng mấy khi nhận được thư của các thương nhân, kiến trúc sư, các chủ thầu trả lời cho những bức thư hỏi han về tình hình làm ăn của họ. Tỉ lệ thư trả lời mà ông nhận được khi ấy chỉ vào khoảng 1%. Nếu đạt tới 2%, ông đã thấy khá khẩm lắm rồi. 3% thì quá tuyệt. Còn 10% thì ắt là một kỳ tích rồi!

Nhưng bức thư dưới đây đã nhận được tỉ lệ thư phúc đáp lên tới 10%, nghĩa là gấp năm lần cái mức mà ông gọi là kỳ tích kia. Những bức thư phúc đáp kia ra sao? Đó đều là những bức thư dài đến vài trang giấy và ăm ắp những lời lẽ đầy thiện ý và hợp tác.

Dưới đây là nguyên văn bức thư ấy. Bạn hãy chú ý

đến những kỹ năng tâm lý cũng như ngôn từ trong đó. Nó cũng gần tương tự như bức thư trên kia.

Khi đọc, bạn hãy lưu ý phân tích những hiệu quả mà ngôn từ đem lại và tự trả lời xem tại sao bức thư lại đạt hiệu quả gấp năm lần như thế.

"Ông Doe thân mến!

Tôi không biết ông có sẵn lòng giúp tôi giải quyết khó khăn này hay không?

Một năm trước, tôi đã từng kiến nghị với công ty rằng các kiến trúc sư rất cần một tập *catalogue* các sản phẩm của công ty cũng như thuyết minh cách dùng những sản phẩm ấy để họ tiện tra cứu.

Giờ, tôi gửi kèm theo đây một tập như vậy. Đây là dạng dịch vụ mà chúng tôi tiến hành lần đầu tiên.

Nhưng trước mắt, số lượng sách chưa nhiều. Công ty cũng không phản đối chúng tôi tái bản nhưng muốn chúng tôi phải có những tài liệu đầy đủ để chứng minh được rằng cuốn sách ấy cần phải được tái bản.

Cho nên, tôi muốn được sự giúp đỡ của ông. Xin ông cũng như 49 vị kiến trúc sư khác trong cả nước hãy làm giám khảo cho tôi.

Vì không dám làm phiền đến các vị quá nhiều, tôi có gửi kèm theo đây một bảng câu hỏi đơn giản và ngắn gọn. Nếu được các vị hạ bút trả lời, tôi sẽ cảm kích vô cùng. Tôi cũng gửi kèm cả một phong bì đã dán sẵn tem.

Chúng tôi không dám miễn cưỡng ông chút nào. Còn đối với chúng tôi, việc tái bản cuốn sách này hoàn toàn dựa trên những lời nhận xét của các ông.

Bất luận thế nào, ông cũng hãy tin rằng, chúng tôi rất cảm tạ sự hợp tác quý báu của ông! Xin chân thành

cảm ơn!

Kính thư

Dyke"

Nhưng ở đây, tôi cũng muốn nhắc nhở các bạn một điều rất quan trọng. Đó là các bạn đừng bao giờ vận dụng biện pháp tâm lý này một cách máy móc. Chúng ta cần cổ vũ cho lòng tự tôn của người khác nhưng điều đó không đồng nghĩa với sự tâng bốc hoặc sự hạ mình khiêm tốn giả tạo của bạn. Nếu bạn dùng điều đó làm xuất phát điểm thì bạn sẽ chẳng đạt được hiệu quả gì đâu.

Bạn hãy nhớ rằng: Ai trong chúng ta cũng muốn được người khác ngưỡng mộ, trọng thị, thậm chí chúng ta bất chấp tất cả để giành được nó nhưng không ai chấp nhận hoặc tiếp thu được một sự phỉnh nịnh không chân thành.

Tôi muốn nhắc lại một lần nữa: Những nguyên tắc trong cuốn sách này chỉ đem lại hiệu quả thực sự khi bạn vận dụng nó một cách chân thành, tự đáy lòng mình mà ra. Những điều tôi nói với các bạn không phải là những thủ đoạn, những mánh khoé lừa gạt mà chỉ là một cách sống và giao tiếp mới mà thôi.

Bạn hãy nhớ nguyên tắc đầu tiên trong chương này: Ai cũng muốn được ngưỡng mộ và trọng thị.

2. NHỮNG KỸ NĂNG GIAO TIẾP KHÉO LÉO:

Một người chỉ có thể thực sự luôn vui vẻ khi anh ta giao tiếp thoải mái được với bất kể người nào cho dù người ấy

chẳng có quan hệ lợi hay hại gì đến anh ta.

Trong cuộc sống của chúng ta, e rằng giao tiếp thế nào cho hiệu quả cũng là một vấn đề gây đau đầu.

Nếu đứng trên phương diện lý luận mà nói thì bất luận thế nào, cách thức sống, giao tiếp hàng ngày của chúng ta vẫn chưa hợp lý. Có nhiều việc đã trở thành thói quen bất hợp lý. Mà những thói quen không hợp lý như thế cần phải được phá bỏ, nếu không, nó sẽ dẫn đến một "tâm lý tẩy chay" trong giao tiếp, khiến hiệu quả giao tiếp của bạn giảm đi rõ rệt.

Những dẫn chứng về các thói quen bất hợp lý trong giao tiếp hàng ngày của chúng ta nhiều vô kể. Nhỏ nhặt nhất như trong chuyện gặp gỡ nhau hàng ngày. Liệu bạn đã biết dùng những câu như: "Cám ơn", "xin lỗi" hay "làm ơn"... cho đúng chưa.

Ở Nhật Bản, những nhân viên bán ve xe buýt luôn nói: "Cám ơn ông/bà!" với những người lên xuống xe và: "Xin lỗi đã để ông/bà phải chờ lâu!" với những người lên xe.

Hiện nay, chúng ta dần thay thế các lá thư giới thiệu bằng một tấm danh thiếp viết kèm theo vài dòng chữ. Đây là một cách khá hay vì nếu dùng thư giới thiệu, khi người nhận thư mở ra đọc mà họ không thể đáp ứng được những yêu cầu trong thư, họ sẽ trả lại thư và làm vậy sẽ khiến người mang nó đến rất khó xử. Nếu dùng danh thiếp thì sẽ tránh được điều này.

Trong một cuốn sách về nghệ thuật giao tiếp, tác giả đã viết rằng: "Khi gặp mặt một người lạ lần đầu tiên, tốt nhất hãy lấy người giới thiệu làm chủ đề trò chuyện".

Thời gian dài ngắn của cuộc giao tiếp cũng có giá trị rất quan trọng. Đương nhiên, chúng ta phải căn cứ vào bản chất, mục đích và loại hình của cuộc giao tiếp để xác

định. Nhưng chúng ta cần biết, thời gian quy định cho một cuộc điện thoại công cộng trong thành phố hiện nay là ba phút. Quy định đó là kết quả của cả một quá trình nghiên cứu sâu sắc. Nó thể hiện rằng một sự việc nhỏ nào đó nên được kết thúc trong vòng ba phút chứ không nên kéo dài.

Nếu sự việc không phải cứ nói là xong ngay mà còn phải bàn bạc, tranh luận thì có thể chúng ta phải mất hàng tiếng đồng hồ. Nhưng có một nguyên tắc bất biến, đó là chúng ta nên cố hết sức rút ngắn thời gian của cuộc nói chuyện để tránh sự xuất hiện của "cảm giác mệt mỏi". Bởi vì thời gian có sự khác biệt cả về mặt vật lý lẫn tâm lý. Khi bạn nói chuyện với người bạn tri kỷ đến hơn một tiếng đồng ho, anh ta bỗng nhìn đồng hồ và "Trời ơi, đã 12 giờ rồi, sắp hết xe buýt rồi, sắp vào ca làm việc rồi...". Kiểu giao tiếp như vậy dễ khiến người khác cảm thấy dù thời gian vật lý chỉ có 20 phút nhưng thời gian tâm lý thì dài như cả tiếng đồng hồ. Có những người trong xã giao chẳng quan tâm gì đến thời gian vật lý kia nhưng lại rất coi trọng thời gian tâm lý. Nghĩa là nếu anh ta thấy hứng thú với cuộc giao tiếp thì có mất bao nhiêu thời gian cũng chẳng sao nhưng nếu ngược lại thì anh ta cảm thấy như "ba thu dọn lại một ngày dài ghê" vậy.

Tuy nhiên, rốt cục thì thời gian vật lý vẫn khống chế cuộc sống của chúng ta. Vì vậy, tốt nhất là chúng ta không nên lãng phí thời gian. Làm vậy thuận tiện cho cả bản thân cũng như người khác, quan trọng hơn là nó khiến cuộc xã giao trở nên hiệu quả.

Chúng ta cần ghi nhớ rằng, trong một cuộc giao tiếp, thời gian là yếu tố cuối cùng nhưng lại là yếu tố quan trọng nhất nên chúng ta cần nắm vững yếu tố thời gian.

Ở trên tôi có nhắc tới một nguyên tắc, đó là: Hãy biết đáp ứng nhu cầu của người khác trước để từ đó đạt được

yêu cầu của mình.. Nhưng đáng tiếc là trong xã hội của chúng ta, những người làm được như vậy lại không nhiều, bởi vì mọi người đều có tâm lý lo sợ mình sẽ chịu thiệt.

Nhưng tôi có thể chỉ ra đây rất nhiều ví dụ chứng minh có những người đã vận dụng nguyên tắc này rất thành công, thậm chí họ còn có thể chuyển bại thành thắng.

Vài năm trước, một tờ báo lớn ở Nhật thay tổng biên tập mới. Người này chưa từng đảm nhiệm chức vụ quan trọng nào trong báo giới, thậm chí ngay cả việc ngồi xe thùng đi phỏng vấn cũng chưa từng làm qua (ở Nhật, sinh viên báo chí trong thời gian kiến tập thường đi những xe thùng lớn đi các nơi phỏng vấn, đến khi trưởng thành rồi mới tự lái xe đi). Những lời gièm pha từ miệng của các phóng viên đến tai vị tổng biên tập mới. Trong ngày nhậm chức đầu tiên, ông đã tươi cười phát biểu với các phóng viên thế này: "Đến đây làm việc, tôi cảm thấy mình làm một nhân viên phòng tư liệu còn chưa xứng đáng chứ đừng nói là làm một tổng biên tập. Vì vốn bản thân tôi cũng chỉ hiểu biết một số kiến thức về mặt kinh tế. Tôi chỉ có một nguyện vọng là được ngồi xe thùng đi phỏng vấn cùng các anh em để có được sự thể nghiệm thực tế". Ông chưa nói dứt câu thì một tràng pháo tay giòn giã đã vang lên. Tất cả mọi người đã đều ủng hộ việc ông nhậm chức.

Có một ngôi sao ca nhạc người Anh đã đến Mỹ với dự định biểu diễn ca kịch tại đây. Cô cần một vài kịch bản ngắn. Cô đã nhắm một nhà văn của Mỹ. Nếu nhà văn ấy chịu viết kịch bản cho cô thì thật tuyệt vời. Tuy nhiên, nhà văn này viết lách thì rất tài ba nhưng tính cách lại lập dị, vả lại ông ta rất bận rộn.

Cô liền gọi điện cho bạn mình, nói rằng cô đã được một đạo diễn giới thiệu nhà văn ấy và cô muốn mời ông ăn tối

hôm nay nhưng không biết phải bắt đầu như thế nào.

- "Thế cậu định nhờ ông ấy viết cho kịch bản như thế nào?". Người bạn ấy hỏi cô.

- "Thế nào cũng được, chỉ cần ông ấy chịu viết là được". Cô trả lời.

- "Như thế không được. Ông ấy sẽ không biết cậu cần gì, có thể những gì ông ấy viết sẽ không lý tưởng cho cậu. Và khi ấy, cậu lại bắt ông ấy sửa chữa thì vấn đề sẽ càng rắc rối hơn".

- Mình muốn ông ấy viết cho vở "Mối tình cô gái câm" nhưng nội dung phải cách tân đi chứ không phải giống kịch bản cổ điển.

- Được rồi, ông ấy đã từng viết rất nhiều kịch bản dạng như thế. Cậu chỉ cần nói với ông ấy rằng cậu biết, ông đã từng viết rất nhiều kịch bản và cậu rất hâm mộ những kịch bản ấy là được.

Vài hôm sau, cô ca sĩ kia gọi điện cho bạn mình và vui vẻ thông báo: "Ông ấy không đợi mình yêu cầu đã đồng ý viết cho mình hai vở kịch ngắn rồi!"

Bạn cô nói: "Có phải trong bữa tối hôm ấy, cậu toàn nói về những thành công trong quá khứ của ông ấy không?"

"Cậu nói đúng, mình chủ yếu nói rằng những tác phẩm của ông ấy đã được yêu thích như thế nào ở Anh". Cô trả lời.

"Đúng rồi, đó chính là một bí quyết thành công trong giao tiếp".

Một hội phụ nữ của một thành phố tại bang New Mexico rất hay tụ tập nhau lại và cùng đánh *tennis* sau giờ tan tầm. Có một người đàn ông ngày nào cũng đến cái khu vực có thể gọi là "cấm địa" với nam giới ấy để đánh

tennis. Một hôm, anh ta rủ bạn cùng đi. Người bạn kia do dự khi nghe thấy tên của khu ấy. Anh ta hỏi: "Sao anh không đến nhà thể thao thành phố?". Anh ta trả lời rằng: "Tôi không chỉ đến đó đánh *tennis* mà còn đến đó để huấn luyện, có lần đi thi đấu, tôi còn làm đội trưởng cơ đấy!".

Nguyên nhân là vì các chị em ở đó không phải là những tay vợt cao thủ lắm. Đa số họ còn đang ở giai đoạn luyện tập. Họ có một nguyên tắc là: "Đã đến đánh *tennis* thì phải luyện tập cho thật tốt". Nói cách khác, đã đến sân tập thì phải có hứng thú với việc luyện tập, vì ngoài những thần đồng ra thì ai cũng phải qua rèn luyện mới thành tài được.

Vậy, trong xã giao, chúng ta liệu đã chú ý đến hứng thú của người khác chưa? Chúng ta đã cố gắng rèn luyện kỹ năng giao tiếp chưa? Có những người sinh ra đã có tài xã giao. Điều đó thì quá tuyệt với rồi. Nhưng nếu chúng ta không phải một thiên tài bẩm sinh thì chúng ta phải học tập và rèn luyện.

Khi tham dự một bữa tiệc lớn, chúng ta thường có một kiểu suy nghĩ không hẹn mà gặp rằng tốt nhất không nên ngồi cùng bàn với những người lạ mặt vì ngồi cùng những người quen thì tha hồ nói nói cười cười còn với người lạ thì sẽ mất vui. Thực ra, cách nghĩ ấy chính là sự trốn tránh rèn luyện xã giao, nó nực cười như là bạn đến sân *tennis* mà không muốn luyện tập vậy.

Chủ động bắt chuyện với những người lạ trong bữa tiệc chính là một cách để chúng ta có thêm những người bạn mới. Trong rèn luyện giao tiếp, chúng tôi gọi đó là "biểu hiện của sự cố gắng trong học tập xã giao".

Phương châm xã giao chân chính của loài người chính là: Hãy tìm cách quen biết được thật nhiều người và biến họ thành những người bạn.

Có thể bạn sẽ nói: "Tôi chỉ cần người thật việc thật thế này thôi. Tự tôi làm lấy mà ăn, tại sao tôi phải đi làm quen thật nhiều người làm gì". Thế thì tôi xin dẫn ra đây câu nói của một nhà văn. Ông nói: "Một người chỉ có thể thực sự luôn vui vẻ khi anh ta giao tiếp thoải mái được với bất kể người nào cho dù người ấy chẳng có quan hệ lợi hay hại gì đến anh ta". Là một nhà văn, việc chủ yếu của ông là vùi đầu vào viết lách nhưng ông vẫn có rất nhiều bạn và người ta công nhận ông là người giao tiếp với bạn bè giỏi nhất.

Một cô nữ sinh viên sư phạm khoa mẫu giáo vừa tốt nghiệp. Trong bữa tiệc mừng, mọi người chúc mừng thành tích học tập của cô. Còn tôi, tôi đã khen ngợi cô vì cô đã chọn một ngành học thật tuyệt vời. Dạy dỗ những đứa trẻ nhỏ chưa biết gì như vậy là rất khó và cô đã chọn việc đương đầu với thử thách khó khăn như thế thì thật đáng quý. Hiện nay, những người thi vào trường sư phạm mẫu giáo không phải là ít nhưng lực lượng các cô nuôi dạy trẻ vẫn còn thiếu lắm, vì cũng chẳng phải nhiều người tình nguyện giao tiếp với những đứa trẻ chưa biết gì như vậy. Chúng tôi đã nói chuyện về cách giao tiếp với trẻ nhỏ:

- Khi học ở trường, chắc cô phải học rất kỹ môn Tâm lý trẻ nhỏ. Đó chắc phải là môn học quan trọng nhất?

- Đúng vậy, chúng tôi phải mất đến bảy phần mười thời gian để học hỏi những kiến thức về phương diện này.

- Theo cô, cái khó nhất trong giao tiếp với trẻ nhỏ là gì?

- Những người từng học chuyên ngành của tôi đều cảm thấy trẻ con quả thật là khó ứng phó.

- Trên lớp học, trẻ sẽ nghe theo sự dạy dỗ của cô giáo. Nhưng cô cũng biết rằng, còn nhiều những chuyện khác

phải xử lý như trẻ sợ người lạ, hay khóc nhè, đại tiểu tiện không giờ giấc... Chắc các cô phải có bí quyết gì chứ?

- Tôi cũng chẳng biết là có bí quyết gì nữa. Chỉ biết rằng nói chung với mọi tình huống xảy ra, tôi đều ứng phó được. Lúc nào, mời ông đến xem tận mắt xem chúng tôi giao tiếp thế nào với trẻ nhỏ.

Để thoả mãn sự hiếu kỳ, tôi đã đến tận lớp mẫu giáo để chứng kiến tận mắt xem các "chuyên gia sư phạm" ấy giao tiếp với trẻ như thế nào.

Đến đó mới biết tình yêu thương con cái của các bậc cha mẹ vĩ đại như thế nào.

Trường mẫu giáo nằm ở ngoại ô. Trường có xe để đưa đón học sinh. Trong ngày nhập học đầu tiên. Các học sinh đứng chờ xe chật kín. Những người đưa các bé đi học có đến tám chín phần mười là bố hoặc mẹ của trẻ chứ không phải là các cô vú nuôi. Vì trường quy định phụ huynh không được đi theo xe nhưng ngày đầu tiên đi học, các bé đều khóc lóc rất thảm thiết nên các bậc cha mẹ không yên tâm, họ đành bắt xe buýt để đi theo xe của trường. Kết quả là gây ùn tắc cả giao thông. Khó khăn lắm cuối cùng mới đến được trường học. Cả trường dậy lên tiếng khóc. Bạn thử tưởng tượng xem, hàng trăm đứa trẻ kêu khóc và hàng trăm các bậc phụ huynh chen chúc, hỗn loạn hết cả lên. Nhưng các cô nuôi dạy trẻ trong đó có cả cô sinh viên vừa ra trường kia thì chẳng có vẻ gì là lo lắng. Họ có cách để giải quyết cục diện hỗn loạn kia.

Tôi nghe thấy trường dùng loa truyền thanh để thông báo cho các bậc phụ huynh biết, họ không nên căng thẳng quá, cũng không nên thấy trẻ khóc mà mắng mỏ trẻ vì đây là lần đầu tiên trẻ rời cha mẹ đến một nơi lạ lẫm. Trường sẽ có biện pháp để quản lý trẻ, xin các bậc phụ huynh yên tâm và tốt nhất là ngày hôm sau không cần

phải theo trẻ đến tận trường nữa.

Bí quyết giao tiếp của các cô mẫu giáo với trẻ chỉ có một điều duy nhất. Đó chính là điều mà xã giao học đã nhắc đến: "Biết thoả mãn hứng thú của người khác".

Trẻ nhỏ hứng thú với điều gì? Chỉ cần quan tâm đến tâm lý của chúng một chút là bạn sẽ nhận ra ngay.

Ngày đầu tiên, trẻ nhất quyết đòi bố mẹ phải ở bên cạnh mình. Thế nhưng, chỉ ngày hôm sau thôi, trẻ đã tự động không đòi bố mẹ nữa. Đó chính là bởi vì, các cô giáo đã nói với chúng thế này: "Mary này, con xem, bạn Jenny đâu cần mẹ đưa đi, để mẹ ở nhà chuẩn bị cơm trưa có tốt hơn không nào!" Trẻ con rất hay bắt chước. Nhìn thấy bạn Jenny đúng là không cần mẹ đưa đi thật, bé Mary cũng không đòi mẹ nữa.

Với những đứa trẻ hay khóc trên lớp, các cô giáo cũng áp dụng biện pháp tương tự: "Con xem, các bạn đều không khóc, con cũng không khóc nữa nhé. Lát nữa, tất cả các con đều sẽ được ăn bánh ga tô". Đứa trẻ quả nhiên không khóc nữa.

Nói chuyện với trẻ phải dùng cách nói của trẻ, nếu không trẻ sẽ không tiếp thu được và nếu như vậy thì đừng nói đến chuyện trẻ sẽ nghe lời bạn.

Nhìn các cô nuôi dạy trẻ giao tiếp với trẻ nhỏ, tôi cho rằng, nguyên nhân thành công của họ chính là họ biết hi sinh hay nói đúng hơn, họ biết từ bỏ cá tính của mình để thích hợp với tư tưởng và hứng thú của trẻ.

Điều đó phải xuất phát từ sự nhiệt thành và nhiệt thành luôn là một nhân tố dẫn đến thành công trong xã giao.

Khi lòng bạn đầy ắp sự nhiệt thành, vấn đề mà bạn

nêu ra sẽ dễ nhận được sự đáp ứng cũng nhiệt thành của người khác.

Nếu bạn hỏi một người vừa đi Pháp về tình hình nước Pháp, anh ta nhất định sẽ rất hứng thú kể chuyện. Cho dù điều bạn muốn hỏi chỉ là thủ tục nhập cảnh vào Pháp thì anh ta có thể kể cho bạn nghe cả về thang máy ở tháp Eiffel ra làm sao. Đó chính là bởi vì bạn đã gợi ra được điều hứng thú của anh ta.

Nghệ thuật giao tiếp không phải một sớm một chiều có thể học ngay hết được, nó cũng cần sự tích luỹ kinh nghiệm. Một nhà xã giao học đã tổng kết rằng, trong giao tiếp, xã giao, kinh nghiệm xếp vị trí hàng đầu, sau đó là:

1. Có kiến thức chuyên môn về chủ đề nói chuyện: Khi bạn nói chuyện với ai về một vấn đề gì đó, bạn cần có kiến thức nhất định về chủ đề ấy. Nếu không, câu chuyện sẽ kém hấp dẫn và khiến đối phương mất hứng.

2. Cần hiểu rõ những đạo lý không thay đổi trong quan hệ giữa người với người: Có nhiều việc, cách làm tuy khác nhau nhưng nguyên lý thì lại không thay đổi. Những "đạo lý không thay đổi" ấy, bạn cần luôn ghi nhớ trong đầu.

3. Cần bồi dưỡng được đức tính nhẫn nại: Kinh nghiệm đã chứng minh rằng muốn "ăn sổi" thì chính bản thân bạn sẽ thiệt thòi mà thôi.

4. Biết vận dụng ngữ khí phù hợp để biểu đạt nguyện vọng: Có người cho rằng dùng thái độ nước đôi mới chính là khôn khéo song thực tế lại không phải như vậy. Người biết vận dụng nghệ thuật giao tiếp luôn biết nhanh chóng công khai lập trường của mình.

5. Luôn giữ được sự khách quan, trung lập

6. Nên có sự nhìn nhận giá trị một cách linh hoạt,

không nên cứng nhắc theo một cách nhìn.

7. Phải biết giữ bí mật. Một người không biết giữ bí mật thì trong bất cứ chuyện gì cũng dễ gây ra những điều phiền phức.

8. Đừng nói quá nhiều mà hãy tìm cách dành cơ hội nói nhiều hơn cho đối phương.

9. Quan tâm và thân mật với người khác và cố gắng tìm hiểu hoàn cảnh cũng như động cơ của anh ta.

Những cuộc xã giao không có sự chuẩn bị thường khó có thể thành công, thậm chí còn dễ dẫn đến những thất bại không thể cứu vãn được. Những ai làm công việc bán hàng cần đặc biệt chú ý điều này.

Một người bán bảo hiểm nhân thọ nhờ làm tốt "công tác chuẩn bị" mà đã trở thành "Ông vua" trong lĩnh vực ấy. Bí quyết của anh ta là: Trước khi đến thuyết phục một khách hàng nào đó mua bảo hiểm, anh ta tìm hiểu trước xem người đó đã mua bảo hiểm nhân thọ của hãng nào khác chưa. Nếu ông ta đã mua của hãng khác rồi mà anh ta vẫn đến thì hi vọng thành công chỉ còn một nửa.

Anh nói: "Nếu gặp tình huống như vậy, nhất thiết không nên nhắc đến bảo hiểm nhân thọ nữa, có thể đề cập đến một loại bảo hiểm khác như bảo hiểm tai nạn chẳng hạn".

Một anh nhân viên tiếp thị báo chí đến từng nhà để thuyết phục họ đặt báo. Một nhà nọ đã đặt báo A từ lâu nay rồi, anh ta vẫn cứ thế thuyết phục họ đặt thêm báo B. Người ấy từ chối thẳng thừng ngay: "Nhà tôi không cần thiết phải đặt đồng thời hai tờ báo như vậy". Khi câu nói ấy đã được nói ra khỏi miệng của khách hàng thì bầu không khí sẽ không còn vui vẻ nữa và lúc ấy, có giới thiệu thêm những loại báo khác nữa thì cũng đã muộn. Có rất

nhiều sự việc vốn có thể chuẩn bị tâm lý một chút và có sự chuẩn bị như thế, sẽ dễ làm hơn nhiều nhưng tiếc rằng thông thường người ta lại không để tâm đến sự chuẩn bị cần phải có ấy và họ đã bỏ qua biết bao cơ hội thành công.

Thậm chí ngay cả trong giao tiếp điện thoại cũng vậy. Nếu bạn chuẩn bị trước xem mình sẽ nói gì khi họ trả lời "không" hoặc nói gì khi họ trả lời "có" thì bạn đã có thể tránh được biết bao điều không vui vẻ rồi.

Nói chuyện theo kiểu xuất phát từ những chuyện ngoài lề rồi mới vào chủ đề chính cũng không phải là dễ. Có nhiều người thích nói cả đống những chuyện đâu đâu rồi sau đó nói: "Nói tóm lại, hôm nay tôi đến đây không phải vì cái gì khác mà là vì..." hoặc "Hôm nay tôi đến đây thực ra là để...". Cách chuyển chủ đề như thế bề ngoài có vẻ như thẳng thắn, bộc trực nhưng làm vậy thì những câu chuyện ngoài lề mà bạn vừa nói chẳng còn tác dụng gì nữa. Nếu bạn có thói quen như vậy, nếu bạn không biết cách chuyển chủ đề thì thà bạn cứ nói vào chủ đề chính ngay từ đầu còn tốt hơn.

Một nhân viên tiếp thị máy giặt đến nhà một người bạn, mục đích của anh ta đương nhiên là giới thiệu để người kia mua máy giặt cho anh ta. Nếu anh ta bắt đầu bằng cả lô những câu chuyện ngoài lề rồi cuối cùng nói: "Hôm nay tôi đến thăm anh, không có mục đích gì khác ngoài việc muốn giới thiệu anh mua máy giặt...". Tôi nghĩ anh ta phần nhiều sẽ thất bại. Nhưng nếu anh ta bắt đầu bằng việc bàn luận về thời tiết: "Dạo này thời tiết nóng nực quá, ngày nào cũng phải thay vài cái áo sơ mi, cả đống quần áo cần phải giặt, thật là một việc đau đầu!". Thế rồi từ đó, anh ta nói về chuyện nên mua một cái máy giặt như thế nào. Cách chuyển chủ đề ấy thật khéo léo và cho dù đối phương có phát hiện ra ý đồ chính của anh thì người đó cũng không cảm thấy khó chịu.

Song có những trường hợp cũng cần tuyên bố: "Chúng ta tránh nói những chuyện ngoài lề mà tập trung ngay vào chủ đề chính". Ví dụ như khi đối phương đã biết mục đích chuyến viếng thăm của bạn hoặc hai người đã hẹn trước với nhau sẽ bàn luận về vấn đề gì. Trong trường hợp như thế, một sự tuyên bố như trên sẽ khiến đối phương tập trung tinh thần hơn để nói chuyện mà hai người cần bàn.

Có những việc không thể có câu trả lời ngay lập tức được. Trong trường hợp như thế, bạn nên có sự chuẩn bị, phán đoán trước và tốt nhất là nên cáo từ chứ không ngồi chờ câu trả lời: "Tôi biết ông rất bận, tôi không làm phiền ông nữa. Xin ông cứ xem xét kỹ". Nói như thế sẽ khiến đối phương có thiện cảm với bạn và cũng lưu lại tín hiệu cho người đó biết rằng bạn sẽ còn đến nữa.

Ngoài ra, "ấn tượng đầu tiên" của mỗi người là rất quan trọng, bất luận đó là ấn tượng của bạn đối với người khác hay ấn tượng của người khác đối với bạn đều như vậy.

Trong xã giao, nếu "ấn tượng đầu tiên" mà không tốt thì thật khó mà cứu vãn. Cho nên, bạn cần đặc biệt chú ý.

Làm sao để có được "ấn tượng đầu tiên" tốt đẹp đây?

Điều đầu tiên mà bạn cần chú ý đó là trang phục.

Có người sẽ phản bác rằng: "Trang phục đâu phải là vấn đề. Nội dung giao tiếp mới quan trọng".

Nhưng khi bạn nhìn thấy một thanh niên mặc một bộ vét cứng ngắc, bạn có thấy vừa mắt không? Hay khi bạn nhìn thấy ai đó cho áo trong quần mà không đeo thắt lưng, bạn có thấy ưa nhìn không? Nếu bạn trả lời là chẳng sao cả thì tôi cũng chẳng còn gì để nói nữa. Hãy lưu ý đến trang phục của bạn. Điều này không có nghĩa là bạn phải

khoác lên người một bộ quần áo thời trang nhất. Chỉ cần bạn đem lại cho người khác một cảm giác gọn gàng, sạch sẽ là được, còn việc quần áo của bạn cũ hay mới, chất liệu tốt hay xấu...không phải là vấn đề.

Rất nhiều công ty lớn của Mỹ có những quy định nhất định cho trang phục của nhân viên. Đó không phải là sự chỉ định nhân viên cần phải mặc đẹp như thế nào, chất liệu vải tốt như thế nào mà đó là quy định về "cảm quan" của trang phục.

Các chuyên gia đã nêu ra sáu điểm cần chú ý về trang phục trong xã giao như sau:

1. Giày đã đánh xi chưa?

2. Quần có thắt lưng hay không?

3. Khuy áo đã cài hết rồi chứ?

4. Đã cạo râu hay chưa?

5. Đã chải đầu gọn gàng chưa?

6. Quần áo liệu có bị nhàu chỗ nào không?

Không chỉ ở Mỹ mà ở bất cứ nơi nào trên thế giới cũng như vậy. Nhân viên của một công ty bảo hiểm tại Thái Lan đã báo cáo về công ty thế này rằng khi về nông thôn tiếp thị bảo hiểm mà họ ăn mặc chỉnh tề thì hiệu quả cao hơn rất nhiều so với khi họ ăn mặc luộm thuộm. Có thể thấy, ngay cả những người nông dân, tuy bản thân họ ăn mặc không đẹp nhưng họ cũng có cảm tình hơn và tin tưởng hơn ở những người ăn mặc chỉnh tề.

Nguyên tắc thứ hai trong giao tiếp mà bạn cần ghi nhớ chính là:

Hãy thuận theo yêu cầu của người khác trước để rồi đạt tới mục đích của chính bạn.

3. HÃY ĐỂ SỰ NHIỆT TÌNH ĐẦY ẮP TRONG TIM

Nhiệt tình xuất phát từ sự hưng phấn trong lòng bạn và nó sẽ lan toả ra cả những việc mà bạn làm. Trong tiếng Anh, từ "nhiệt tình" được tổ hợp từ hai chữ gốc Hi Lạp là chữ "nội" (bên trong) và chữ "thần". Trên thực tế, một người nhiệt tình là một người có cái "thần" ở trong tim.

Xin bạn hãy lưu lại một nụ cười vì những ai không thể cho người khác một nụ cười lại chính là người cần một nụ cười hơn ai hết.

Những nhân tố dẫn đến thành công của một người rất nhiều nhưng một nhân tố hàng đầu trong số đó chính là sự nhiệt tình. Nhiệt tình xuất phát từ sự hưng phấn trong lòng bạn và nó sẽ lan toả ra cả những việc mà bạn làm. Trong tiếng Anh, từ "nhiệt tình" được tổ hợp từ hai chữ gốc Hi Lạp là chữ "nội" (bên trong) và chữ "thần". Trên thực tế, một người nhiệt tình là một người có cái "thần" ở trong tim.

Tôi rất hay trích dẫn câu nói của vị giám đốc tiền nhiệm của công ty đường sắt trung ương New York, ông Williamson: "Càng lớn tuổi tôi lại càng tin rằng lòng nhiệt tình là một bí quyết thành công. Người thành công và người thất bại thông thường khác nhau không nhiều về phương diện kỹ thuật, năng lực và trí tuệ. Nhưng nếu hai người không khác nhau là mấy về những mặt trên thì người có sự nhiệt tình sẽ dễ đạt tới thành công hơn nhiều. Một người năng lực không mạnh nhưng lại có sự nhiệt tình thường chiến thắng một người có năng lực nhưng lại thiếu sự nhiệt tình".

Sự nhiệt tình ấy phải xuất phát từ nội tâm, nếu đó chỉ là sự giả tạo bên ngoài thì cũng sẽ chẳng duy trì được bao lâu. Muốn nuôi dưỡng sự nhiệt tình lâu dài, bạn hãy biết

đặt ra một mục tiêu rồi nỗ lực vì mục tiêu ấy. Sau khi đã đạt tới, bạn lại tiếp tục đặt ra một mục tiêu khác và lại nỗ lực để đạt được nó.

Laundre là một học viên trong lớp học của tôi. Hồi ấy, anh ta còn làm nhân viên bán bảo hiểm nhân thọ. Nhưng anh rất thích trở thành một giảng viên. Thế là, khi được công ty điều đến thành phố Saint Louis, bang Missouri, anh ta đã xin làm thêm chân trợ giảng (chức danh mà các sinh viên vừa tốt nghiệp thường làm). Và rồi cuối cùng thì anh ta cũng đạt được nguyện vọng là trở thành một giảng viên.

Không đầy một năm sau, anh ta đã được thăng chức làm giám đốc nhân sự và anh đã dẫn dắt nhóm làm việc của mình trở thành nhóm bán hàng xuất sắc nhất. Nhưng anh vẫn chưa hài lòng. Anh đến tìm cấp trên của mình và nói rằng nếu cứ làm mãi công việc hiện tại của anh thì anh sẽ không còn hứng thú nữa. "Tôi muốn làm một công việc gì đó tương tự của sếp, nếu không từ giờ đến cuối năm, chắc tôi phải xin từ chức". Vì anh ta đảm đương chức trách giám đốc nhân sự quá tốt cho nên công ty không muốn để mất anh ta.

Đầu năm sau, anh ta được phân công đến một thành phố khác làm giám đốc chi nhánh của công ty tại đó. Trước đây, công ty không có chi nhánh tại thành phố này, nhân viên bán hàng cũng không có ai. Nhưng không đầy một năm sau khi Laudre chuyển đến, anh ta đã tuyển tới 42 nhân viên bán hàng, phá cả kỷ lục của công ty.

Sau đó, công ty lại điều anh ta đến làm việc tại tổng công ty ở Boston, đảm nhiệm chức vụ giám đốc điều hành, phụ trách việc thiết lập các chi nhánh trên toàn quốc.

Một năm sau, công ty điều anh ta trở lại thành phố Saint Louis với chức danh phó tổng giám đốc toàn khu vực. Khi ấy, anh ta mới vừa tròn 30 tuổi. Bất luận ở đâu chỉ cần

có thời gian là anh ta lại tham gia các lớp huấn luyện. Chưa đầy 35 tuổi, Laudre lại thay đổi chức vụ và lần này, anh ta được thăng lên chức phó tổng giám đốc toàn công ty.

Khi bạn luôn thể hiện một sự hưng phấn như vậy với công việc, bạn không những sẽ có thêm nhiều người bạn mà còn có thể tăng thêm sự tín nhiệm của khách hàng với công ty bạn.

Trong tờ báo của một ngân hàng tại New York có đăng một bức thư của một vị khách hàng với nội dung thế này: "Tôi muốn các bạn biết rằng tôi hài lòng với ngân hàng của các bạn như thế nào. Mỗi nhân viên trong ngân hàng đều thật lịch sự và nhiệt tình. Sau khi xếp một hàng dài, một nhân viên ngân hàng đã cúi chào tôi một cách thân thiết và lễ độ khiến tôi đã cảm thấy vui lòng xiết bao.

Năm ngoái, mẹ tôi bị bệnh, phải nằm viện năm tháng trời. Tôi đã thường xuyên được một nhân viên của ngân hàng quan tâm, thăm hỏi bệnh tình của mẹ tôi".

Người khách hàng này liệu có tiếp tục quan hệ làm ăn với ngân hàng kia không, thiết nghĩ chúng ta không cần phải bàn tới.

Sự quan tâm cũng cần được thể hiện một cách chân thành. Một học viên trong lớp học của tôi tại Long Island đã kể lại câu chuyện về một y tá. Sự quan tâm của cô đã thay đổi cả một đời của anh ta:

"Đó là vào ngày lễ Tạ ơn. Hồi ấy tôi mới lên mười. Ngày mai, tôi sẽ phải lên bàn mổ. Tôi biết vài tháng sau đó mình sẽ đau đớn và không được đi lại, chơi đùa. Cha tôi đã qua đời. Tôi và mẹ sống trong một căn hộ chung cư chật hẹp, sống nhờ vào những trợ cấp phúc lợi xã hội. Hôm ấy, mẹ tôi lại không đến thăm tôi được. Tôi hoàn toàn bị chế ngự bởi cảm giác cô đơn, thất vọng và sự hãi. Tôi biết mẹ tôi

đang ở nhà lo lắng cho tôi và mẹ cũng chỉ có một mình, không ai ăn cơm cùng mẹ. Mà chắc gì mẹ tôi đã có tiền để ăn một bữa tối trong ngày lễ Tạ ơn như thế này.

Tôi vùi mặt trong gối khóc, toàn thân run rẩy.

Một cô y tá thực tập trẻ tuổi nghe thấy tiếng tôi khóc liền lại gần. Cô kéo chiếc gối ra và lau nước mắt cho tôi. Cô nói với tôi rằng cô cũng đang cảm thấy cô đơn như thế nào khi phải trực tại đây trong ngày lễ như thế này mà không được về nhà ăn tối cùng gia đình. Cô hỏi tôi có muốn ăn tối cùng cô không rồi cô bưng vào hai khay thức ăn. Có thịt gà tây, khoai tây và rượu dâu tây, lại có cả kem để tráng miệng. Cô đã chuyện trò với tôi để tôi quên đi nỗi sợ hãi. Lẽ ra bốn giờ cô đã hết ca làm nhưng cô đã nán lại với tôi đến tận mười một giờ mới đi. Cô đã chơi cùng tôi, trò chuyện với tôi cho đến tận khi tôi thiếp đi.

Lên mười tuổi, tôi đã trải qua nhiều lễ Tạ ơn. Nhưng ngày lễ Tạ ơn ấy không bao giờ mai một trong ký ức của tôi. Tôi vẫn nhớ như in cảm giác cô đơn, sợ hãi và buồn bã của mình đã được những tình cảm ấm áp của một người không hề quen biết làm tan biến đi như thế nào".

Một ông chủ tich hội đồng quản trị của một công ty cao su lớn của Mỹ đã nói với tôi rằng, theo quan sát của ông, trừ khi một người thực sự hứng thú với công việc, nếu không, anh ta khó mà thành công trong sự nghiệp được.

Tôi có quen biết một vài người. Khi khởi nghiệp, họ rất thành công vì khi ấy, họ đầy hứng thú với công việc. Nhưng sau đó, họ dần trở thành nô lệ của công việc. Họ không còn một chút hứng thú gì nữa và thế là họ thất bại".

Trong giao tiếp, một khuôn mặt lạnh lùng và một cái miệng thiếu nhiệt tình là điều khiến người khác rất thất vọng. Nụ cười, những lời nói nhiệt thành là điều kiện

không thể thiếu trong giao tiếp.

Trong khi trò chuyện, những lời nói giản dị và thái độ thành thực sẽ đem lại cho người nghe một cảm giác đáng tin cậy. Ngược lại, nếu lời lẽ quá bóng bẩy, thái độ thiếu thành thực sẽ khiến người khác không mấy thiện cảm.

Làm thế nào để đạt tới sự chân thành như vậy? Đầu tiên, chúng ta cần thành thật trong cả lời nói cũng như việc làm. Một là một mà hai là hai. Chuyện có thế nào thì cứ trình bày cho đúng như vậy, mình nghĩ thế nào thì cũng nên cho đối phương biết để người ấy hiểu và tin tưởng mình. Sau đó, cần thành tâm với người khác. Nếu anh ta có thành tích gì, hãy thành tâm mừng cho anh ta. Nếu người ấy có lầm lỗi gì, hãy chân thành chỉ ra lỗi lầm ấy theo cách khéo léo nhất để không gây tổn thương cho anh ta. Khi bình phẩm, nhận xét về người khác, hãy có thái độ thực sự cầu thị. Không nên trước mặt nói một đằng, sau lưng nói một nẻo. Làm vậy rất dễ gây phản cảm cho người khác.

Trong giao tiếp, hãy lấy sự chân thành làm cơ sở. Trước hết, tâm phải thành, tâm thành rồi thì khắc sẽ linh nghiệm.

Sẽ chẳng ai muốn nói chuyện với một người giả dối. Giữa vợ và chồng mà không có sự chân thành thì không thể có sự giao lưu tình cảm. Giữa bạn bè không có sự chân thành thì tình bạn cũng chẳng thể kéo dài. Giữa cấp trên và cấp dưới mà không có sự chân thành thì không thể có sự tín nhiệm. Trong làm ăn, buôn bán, sự thành thật, chữ tín lại càng quan trọng.

Ông Charles từng nói với tôi rằng nụ cười của ông đáng giá hàng triệu đô la. Nụ cười chính là một trong những nhân tố dẫn đến thành công trong giao tiếp của ông.

Nụ cười của một đứa trẻ cũng có hiệu quả tương tự.

Bạn đã từng ngồi ở phòng chờ bệnh viện bao giờ chưa? Nơi mà bốn bề đều là những khuôn mặt ủ rũ, âu sầu.

Bạn tôi, người phụ trách một bệnh viện tại Missouri đã kể lại cho tôi nghe câu chuyện đầy ý nghĩa thế này:

Đó là một ngày mùa xuân, phòng chờ bệnh viện ông chật ních người. Chẳng ai trò chuyện với ai. Có lẽ mỗi người đều theo đuổi suy nghĩ về những việc mà lẽ ra mình phải làm thay vì mất thời gian ngồi chờ đợi ở đây.

Trong phòng chờ lúc ấy có khoảng sáu bảy bệnh nhân đang chờ khám bệnh. Một lát sau, một chị dẫn theo đứa con chín tháng tuổi và một con mèo bước vào. Chị bước tới ngồi cạnh một quý ông. Quý ông này có vẻ quá sốt ruột với sự chờ đợi rồi. Nhưng ông chợt phát hiện ra đứa bé đang ngẩng đầu lên, nhoẻn miệng cười với mình. Phản ứng của ông thế nào?

Đương nhiên, cũng như tôi, như bạn, ông đáp lại đứa nhỏ bằng một nụ cười. Sau đó, qúy ông này trò chuyện với mẹ đứa nhỏ về nó và về đứa cháu của quý ông kia. Một lát sau, tất cả những người ngồi trong phòng chờ cũng bắt đầu nói chuyện với nhau. Bầu không khí nặng nề ban nãy bỗng tan biến, thay vào đó là một không khí vui tươi, nhẹ nhõm hơn.

Nhưng một nụ cười giả tạo thì không qua mắt được ai và nụ cười kiểu như thế chỉ khiến người ta thêm khó chịu mà thôi.

Nụ cười mà tôi muốn nói ở đây là nụ cười thực sự, nụ cười khiến tâm hồn con người ta trở nên ấm áp, một nụ cười xuất phát từ trái tim. Nụ cười như thế mới thật sự đáng giá.

Giám đốc một công ty máy tính ở bang Ohio đã kể cho tôi nghe một câu chuyện thế này:

"Công ty tôi đang cần tuyển một tiến sĩ tin học. Việc

này khiến tôi đau cả đầu. Cuối cùng, tôi cũng tìm được một người phù hợp. Sau vài cuộc điện thoại nói chuyện, tôi được biết, một công ty khác lớn và nổi tiếng hơn công ty tôi cũng đang mời anh ta đến làm. Nhưng cuối cùng, anh đã đến công ty tôi làm việc. Trong ngày làm việc đầu tiên, tôi hỏi anh, tại sao anh lại không đến công ty lớn kia làm việc mà lại chọn công ty chúng tôi. Anh im lặng một lúc rồi trả lời: "Tôi nghĩ là bởi vì giám đốc của công ty kia nói chuyện điện thoại với tôi với một giọng lạnh như băng, sặc mùi thương mại. Tôi có cảm giác như việc mời tôi đến làm việc với ông ta cũng chỉ như một vụ làm ăn. Nhưng giọng nói của ông trong điện thoại lại khiến tôi cảm nhận được rằng ông thực sự mong muốn tôi trở thành một thành viên của công ty ông. Ông có thể nhận thấy tôi đã cười rất nhiều khi nói chuyện điện thoại với ông".

Nếu bạn muốn người khác vui mừng khi gặp bạn, trước hết, bản thân bạn hãy thể hiện rằng bạn rất vui mừng khi gặp mặt anh ta.

Tôi đã từng đề nghị rất nhiều thương nhân rằng họ hãy bỏ ra một tuần, trong tuần ấy, ngày nào họ cũng nở nụ cười với mọi người rồi sau đó họ đến lớp báo cáo lại kết quả cho tôi.

Nụ cười của bạn là sứ giả của sự thân thiện, nó có thể chiếu sáng tất cả những ai nhìn thấy nó.

Với những người luôn phải nhìn thấy những cái chau mày, những khuôn mặt buồn rầu, ủ rũ thì nụ cười của bạn như ánh mặt trời xuyên qua đám mây đen. Nhất là những người phải chịu áp lực lớn từ cấp trên, từ khách hàng, từ thầy cô giáo hay từ bố mẹ, con cái thì nụ cười có thể giúp họ hiểu được rằng cuộc sống vẫn rất tươi đẹp và nhiều hi vọng.

Bởi vì những ai không thể cho người khác một nụ cười

lại chính là người cần một nụ cười hơn ai hết.

Nếu bạn muốn người khác yêu mến bạn, nếu bạn muốn nuôi dưỡng tình bằng hữu hoặc nếu bạn muốn vừa giúp được mình vừa giúp được người khác, hãy ghi nhớ nguyên tắc dưới đây:

Hãy thể hiện cho người khác biết rằng bạn thành thực quan tâm đến họ.

4. LÀM THẾ NÀO ĐỂ TIẾP CẬN VỚI MỌI NGƯỜI MỘT CÁCH THOẢI MÁI NHẤT?

Họ quan tâm đến vấn đề gì nhất thì bạn hãy bàn luận với họ về chuyện đó. Làm vậy, họ sẽ cảm thấy mình được tôn trọng và rất nhiều vấn đề sẽ trở nên dễ thấu hiểu, dễ giải quyết hơn nhiều.

Nếu bạn cho rằng chỉ những chuyện lớn lao mới đáng đem ra để nói thì bạn sẽ biến cuộc trò chuyện trở nên nặng nề và vô vị. Và trong lúc bạn phải cố nghĩ ra những chuyện lớn lao mà bạn nghĩ là đáng để nói ấy thì bạn đã quên mất rằng bản thân sự chuyện trò đã có ý nghĩa của nó.

Quan hệ giữa người với người muốn xa sẽ được xa, muốn gần sẽ được gần. Nếu chúng ta nắm được những nguyên tắc giao tiếp hữu hiệu, chúng ta sẽ rất dễ kết bạn. còn ngược lại, nếu chúng ta không biết gì về những nguyên tắc ấy, chúng ta sẽ mãi mãi bị người khác coi là người qua đường xa lạ.

Nếu muốn tiếp cận với một người bạn đã từng nghe danh nhưng chưa bao giờ gặp mặt, bạn sẽ làm thế nào? Đối với một số người, đối tượng như vậy rất khó tiếp cận. Nhưng trên thực tế, nó có thể lại rất đơn giản bởi vì bạn cũng đã biết được phần nào về người đó. Có được những thông tin như vậy, bạn không chỉ có thể chào hỏi dăm ba câu mà còn có thể nói một tràng đại loại như: "A, tiến sĩ Boris, tôi đã từng đọc công trình nghiên cứu về Cholesterol của ông. Tôi có ấn tượng rất sâu sắc về nó, Tôi cũng đang nghiên cứu về lĩnh vực đó".

Nếu bạn xem xét kỹ đoạn mào đầu trên, bạn sẽ thấy tất cả những nguyên tắc giao tiếp cơ bản đã được vận dụng nhuần nhuyễn trong đó. Bằng cách bắt chuyện như thế với tiến sĩ Boris, bạn đã làm được những điều sau đây:

- Mào đầu ("A, tiến sĩ Boris")

- Bắt chuyện ("Tôi đã từng đọc công trình nghiên cứu của ông về Cholesterol")

- Nói sự thật ("Tôi có ấn tượng rất sâu sắc về nó")

- Dẫn dắt ("Tôi cũng đang nghiên cứu về lĩnh vực đó").

Từ câu nói của bạn, tiến sĩ Boris có thể tìm ra rất nhiều điểm để có thể tiếp tục câu chuyện một cách thoải mái. Nếu trước đó, bạn có sự chuẩn bị trước, để hiểu rõ về công trình của tiến sĩ cũng như kết quả nghiên cứu của chính bạn thì câu chuyện sẽ càng thú vị hơn.

Đừng bao giờ coi thường sự chuẩn bị trước. Nếu trước một cuộc gặp gỡ, bạn thu thập được một số thông tin về đối tượng gặp mặt, xác định được mục đích của cuộc nói chuyện, một vài chủ đề mà các bạn có thể bàn bạc thì hiệu quả của cuộc gặp gỡ sẽ càng cao. Ví dụ: "Tôi có nghe nói anh đã từng lái loại máy bay 201. Tôi cũng từng được

lái loại máy bay đó. Tôi rất thích nó, cảm giác lái nó thật tuyệt". Một sự khởi đầu vui vẻ, thân mật như vậy sẽ khiến khoảng cách giữa các bạn càng ngắn lại.

Khi định nói chuyện với ai. Điều đầu tiên mà bạn cần nghĩ đến là chủ đề của cuộc trò chuyện. Nói một cách dễ hiểu có nghĩa là bạn sẽ nói chuyện gì, sẽ bắt đầu cuộc nói chuyện như thế nào. Nếu bạn thường cảm thấy rất mệt mỏi khi nói chuyện thì e rằng nguyên nhân quan trọng nhất chính là bạn đã hiểu chưa đúng về vấn đề phải nói về điều gì.

Một sai lầm phổ biến nhất của mọi người về giao tiếp, trò chuyện đó là: Họ cho rằng chỉ những chuyện lớn lao mới đáng đem ra để nói. Với suy nghĩ sai lầm như vậy, họ biến cuộc nói chuyện trở nên cứng nhắc và nhàm chán. Họ quên rằng bản thân sự nói chuyện thoải mái giữa hai bên sẽ khiến cuộc chuyện trò trở nên ý nghĩa. Bạn đã bao giờ như vậy chưa? Khi gặp lại một người quen, bạn phải cố vò đầu bứt trán để nghĩ ra những tin tức giật gân, những sự kiện trọng đại để nói với họ?

Đương nhiên, những câu chuyện như thế dễ khiến người ta hứng thú nhất. Nếu trong lúc chuyện trò, có thể kể những câu chuyện như vậy thì cả người kể lẫn người nghe sẽ đều được hài lòng.

Tuy nhiên, những chuyện như vậy trong cuộc sống của chúng ta đâu có nhiều. Vả lại, có những tin tức hay sự kiện trọng đại nào đó chẳng cần bạn nói thì người ta cũng đã biết rồi. Và ngay cả những chuyện đặc biệt mà bản thân bạn từng trải qua thì không phải hễ tới đâu bạn cũng lôi nó ra để kể. Mặt khác, có những chuyện, kể trong trường hợp này là hay nhưng trong trường hợp khác lại không được người khác hoan nghênh. Cho nên, nếu trong đầu bạn có suy nghĩ rằng chỉ những chuyện

lớn lao đáng nói mới đem ra nói thì bạn sẽ luôn cảm thấy chẳng có chuyện gì để nói hết.

Thực ra, mọi người chúng ta đều như vậy, ngoài việc thích nghe những tin tức giật gân, những sự kiện trọng đại hay những câu chuyện li kỳ, mới lạ ra, chúng ta cũng rất muốn nghe bạn bè tâm sự, chuyện trò về những chuyện thường nhật trong cuộc sống. Ví dụ, thằng bé nhà bạn đã lớn lắm rồi, chuẩn bị xin vào học trong một trường tốt nào đó rồi, hay hoa cỏ trong vườn nhà bạn đang bị sâu phá, nên mua loại thuốc nào để trị chúng đây? Hay cuối tuần này không biết có bộ phim nào hay không để cùng đi xem v.v... Đây đều là những đề tài nói chuyện vui vẻ, khiến cả người nói lẫn người nghe đều hứng thú.

Tóm lại, khi lựa chọn chủ đề cho cuộc nói chuyện, bạn cần suy nghĩ xem liệu đối phương có hứng thú với chủ đề đó không, kiến thức và kinh nghiệm của đối phương có đủ để chuyện trò thoải mái với chủ đề ấy không. Chỉ cần làm được điều đó thì bạn đã xứng đáng được gọi là một người nói chuyện xuất sắc rồi.

Trong giao tiếp, với những người lần đầu tiên gặp mặt, nếu có thể thông qua những câu chuyện phiếm để tìm ra những điểm chung giữa hai người như trước đây từng cùng học một trường, hay hoá ra lại là đồng hương...thì lập tức, cảm giác xa lạ sẽ tiêu biến và hai người sẽ nhanh chóng trở nên thân mật hơn. Tất cả chúng ta chắc chắn đều đã thể nghiệm qua điều đó. Đối với những người mà ta chưa từng quen biết trước đây, ở mức độ nào đó, chúng ta thường có cảm giác xa cách nhưng một khi bạn phát hiện ra rằng đối phương cũng có những điểm chung với mình thì khoảng cách đó dường như bị xoá mờ.

Kỹ xảo nhấn mạnh vào điểm chung giữa hai người ấy luôn đem lại hiệu quả đặc biệt trong xã giao.

- Bạn sống ở đâu?

- Mình sống ở cạnh công viên.

- Ồ, tôi có một người bạn cũ cũng sống ở đó. Trước đây, hầu như ngày nào tôi cũng đến đó. Phong cảnh ở đó thật tuyệt. À, đúng rồi, ông cụ bán thuốc lá trước cổng công viên vẫn còn sống chứ?

Câu chuyện có vẻ như hơi dông dài nhưng thông qua những câu chuyện kiểu như thế, hai bên sẽ dần tìm ra được những điểm chung và xoá đi tâm lý cảnh giác, dè dặt ban đầu.

Bất luận trong xã hội nào thì giao tiếp vẫn chiếm một vị trí rất quan trọng. Chúng ta cần học được cách giao tiếp với từng loại đối tượng khác nhau, cần xác định được vấn đề mà đối tượng quan tâm. Tuy nhiên, vấn đề quan tâm của một người hướng nội, trực giác và cảm tính không giống với một người hướng ngoại và cảm quan. Do vậy, chúng ta cũng nên tìm hiểu thêm cả loại hình tính cách của đối phương để tìm ra cách xử lý vấn đề quan tâm của anh ta như thế nào cho phù hợp.

Những người thuộc tuýp hướng ngoại sẽ không đợi bạn phải dò hỏi mà sẽ tự chủ động nói ra những điều mà anh ta quan tâm. Nhưng những người thuộc tuýp hướng nội thì ngược lại, nếu bạn không hỏi thì họ thà ngồi im và giữ kín những việc mà mình quan tâm, những lo lắng, ưu tư của mình trong lòng chứ nhất quyết không chịu nói ra. Cho nên, bạn đừng nghĩ rằng ai đó im lặng nghĩa là họ đã hài lòng với mọi chuyện.

Cách nghĩ "Im lặng là vàng" có vẻ không phù hợp trong giao tiếp lắm, nhất là khi đối tượng giao tiếp là một người hướng nội.

Thông thường, khi ta hỏi han một người thuộc tuýp hướng nội, nếu trong lòng anh ta đang có điều gì bất mãn, anh ta sẽ thổ lộ với bạn ít nhiều. Vì vậy, nếu bạn muốn xác định được điều người ấy quan tâm, hãy biết đặt ra những câu hỏi không mang tính gượng ép. Ví dụ như: "Anh nghĩ thế nào? Nếu chúng ta tiến hành đầu tư vào dự án này, liệu anh có cảm thấy hài lòng không?"

Nếu anh ta đáp lại bằng câu trả lời như thế này thì bạn cũng đừng ngạc nhiên: "Không được! Tôi đã nghiên cứu tài liệu của hội nghị trước rồi. Chất lượng những sản phẩm giá rẻ lần này dưới tiêu chuẩn quy định. Hai năm tới, nó còn có thể biến chất nghiêm trọng hơn".

Tóm lại, nguyên tắc trong phần này là:

Họ quan tâm tới vấn đề gì thì bạn hãy nói chuyện với họ về chủ đề tương ứng. Làm vậy, họ sẽ có cảm giác được tôn trọng và mọi chuyện sẽ trở nên dễ dàng hơn.

5. LIỆU CÓ BAO NHIÊU NGƯỜI THỰC SỰ BIẾT NÓI CHUYỆN?

Ai cũng biết nói chuyện nhưng những người thực sự biết nói chuyện thì chỉ có một vài người.

Tác giả của những câu chuyện ngụ ngôn nổi tiếng, Esope khi còn trẻ tuổi đã từng là một người nô lệ. Một hôm, nhà chủ của anh mở tiệc mời khách. Khách mời đều là những triết gia nổi tiếng. Chủ nhà kêu Esope phải chuẩn bị một bữa tiệc thật thịnh soạn. Khi tiệc được dọn lên, chủ nhà

phát hiện cả bàn tiệc chỉ toàn là các món ăn chế biến từ các loại lưỡi động vật. Các khách mời thì bàn tán lao xao. Chủ nhân tức tối bèn gọi Esope lên gặng hỏi: "Ta không phải bảo ngươi chuẩn bị một bàn tiệc toàn những món ăn ngon nhất hay sao?"

Esope cung kính trả lời: "Các vị ngồi đây đều là những triết gia uyên bác, luôn dùng lưỡi để giảng giải những kiến thức uyên thâm của mình. Đối với họ mà nói, tôi nghĩ, lưỡi thực sự là vật quý báu nhất".

Nghe Esope nói vậy, mọi người đều mát lòng mát dạ và tươi cười.

Ngày hôm sau, chủ nhân của Esope yêu cầu anh ta chuẩn bị một bàn tiệc gồm những món ăn dở nhất. Khi tiệc được dọn lên, ngờ đâu lại vẫn là món lưỡi. Chủ nhân của Esope bực tức vô cùng, gọi ngay Esope lên và bảo: "Hôm qua người nói lưỡi là món ăn ngon nhất trên đời, sao hôm nay nó lại biến thành món ăn dở nhất thế này?"

Esope bình thản trả lời: "Mọi cái hoạ đều từ miệng mà ra. Chính cái lưỡi của con người đã mang đến cho họ sự bất hạnh, cho nên lưỡi cũng là thứ tồi tệ nhất trên đời".

Câu nói ấy khiến chủ nhân của Esope không nói được lời nào.

Người Trung Quốc có câu: "Nói một câu với người quân tử còn hơn đọc sách mười năm". Câu ấy có hàm ý là: Được nói chuyện với những người có trình độ cao sẽ tăng thêm tri thức, kích thích sự sáng tạo trong bạn, rất có ích cho việc tích luỹ, mở rộng kiến thức của bạn. Những người giao tiếp giỏi đều phải là những người có năng lực quan sát sắc bén, có khả năng nhận thức sự vật một cách sâu sắc. Chỉ có vậy, lời nói của anh ta mới vừa sinh động, vừa chuẩn xác và phản ánh đúng bản chất của sự

vật. Ngoài ra, anh ta còn phải có năng lực tư duy nhanh nhạy, vốn từ vựng phong phú, kho tri thức uyên bác...Chính vì vậy, có người nói: Khả năng nói năng là thước đo học thức của một con người.

Sự thành công hay thất bại trong sự nghiệp có thể hoàn toàn do một cuộc nói chuyện quyết định. Nói vậy cũng không hề quá đáng. Trong cuốn tự truyện của Benjamin Franklin có một đoạn thế này: "Hồi còn đang rèn giũa bản thân mình. Tôi có lập một bảng theo dõi, trên đó có liệt kê ra 12 phẩm chất tốt đẹp. Sau đó, có một người bạn đã nói với tôi rằng, tôi nói năng rất kiêu ngạo, khiến người nghe cảm thấy khó chịu. Thế là tôi lập tức tập trung chú ý đến phẩm chất khiêm tốn trong tấm bảng ấy. Tôi biết rằng lời nói của bạn tôi sẽ ảnh hưởng lớn tới tiền đồ của tôi sau này. Tôi quyết tâm thay đổi cho được thói quen xấu kia. Khi nói chuyện với người khác, tôi luôn tránh trực tiếp mạo phạm đến họ. Tôi thay những từ ngữ mang tính xác định như: "đương nhiên", "nhất định"... bằng những từ như "có lẽ", "tôi nghĩ rằng", "có vẻ như là"... Franklin cũng nói: "Nói năng có quan hệ rất mật thiết đến sự tiến bộ trong sự nghiệp. Nếu bạn nói năng không cẩn thận thì khi tranh luận với người khác, bạn không thể có được sự đồng tình, hợp tác".

Điều ông nói trăm lần đúng, ngàn lần đúng. Sự thành bại của một công việc thường có thể chỉ do một cuộc nói chuyện quyết định. Cho nên, nếu muốn thành công trong sự nghiệp, bạn phải rèn luyện được cho mình khả năng ứng phó với tất cả những người nói năng tài giỏi nhất.

Để kỷ niệm sinh nhật lần thứ 40 của mình, Luther có tổ chức một bữa tiệc nhỏ mời bốn người bạn của mình đến dự.

Ba người trong số đó đến đúng giờ, chỉ có một người chờ mãi không thấy đến. Sốt ruột quá, Luther buột miệng nói:

"Sốt hết cả ruột! Người nên đến thì chẳng thấy đến".

Một người trong số đó đã vô tình nghe thấy câu nói ấy nên rất lấy làm phật ý. Anh ta nói với Luther: "Ông nói người nên đến thì chẳng đến ý là chúng tôi là những người không nên đến phải không? Vậy thì tôi xin cáo từ. Tạm biệt!"

Nói xong, anh ta bực bội bỏ về.

Một người thì không đến, một người lại giận dỗi bỏ về. Luther càng bực mình nên lại buột miệng nói: "Thật là...! Người không nên về thì lại về".

Một trong số hai người còn lại nghe thấy, tức giận nói: "ý ông là những người nên ra về là chúng tôi chứ gì? Được, vậy thì tôi về!". Nói xong, anh ta cũng bỏ về, không thèm ngoái đầu lại.

Lại một người nữa bỏ về. Luther lòng như lửa đốt, chẳng khác gì con kiến bò trên vung, chẳng còn biết nói gì.

Người bạn duy nhất còn ở lại bảo ông: "Các anh ấy đều bị ông làm cho phật ý mà bỏ đi hết rồi. Ông nói năng phải chú ý một chút chứ".

Luther phân bua: "Họ hoàn toàn hiểu sai ý của tôi. Tôi đâu có nói họ".

Người bạn cuối cùng còn ở lại nghe thấy câu ấy, sắc mặt biến đổi. Anh ta nói: "Cái gì? Ông không nói họ thì nói tôi chứ gì. Thật không thể hiểu nổi! Ông có cái gì ghê gớm chứ?"

Nói xong, anh ta cũng hầm hầm bỏ đi.

Giao tiếp cũng là một nghệ thuật, sử dụng từ ngữ, ngữ khí khi nói khác nhau sẽ mang lại hiệu quả không như nhau. Ai cũng biết nói chuyện, nhưng chỉ có một vài người là thực sự biết giao tiếp.

Một nhà nghiên cứu khoa học hành vi nhân loại của Mỹ - Thomas chỉ ra rằng: "Năng lực nói chuyện là con đường ngắn nhất giúp bạn thành danh. Nó có thể khiến người ta trở nên nổi tiếng. Những người có khả năng thuyết phục thường được mọi người kính nể và ủng hộ. Nó có thể khiến sự hiểu biết và tài năng của bạn không ngừng được phát triển". Ông thậm chí còn quả quyết rằng: "Thành công của con người một nửa là do tài ăn nói". Franklin cũng từng nói: "Tài ăn nói và những thành công trong sự nghiệp là có mối quan hệ rất lớn với nhau". Nếu bạn nói năng không thận trọng, tranh luận một cách vô lý với người khác thì bạn sẽ không nhận được sự đồng tình giúp đỡ và hợp tác của họ. Thực tế đã chứng minh, khả năng giao tế là một trong những nhân tố quan trọng dẫn đến sự thành công, năng lực biểu đạt ngôn ngữ tốt hay dở có quan hệ trực tiếp đến sự thành bại của sự nghiệp.

Hiện nay đa số các doanh nghiệp đều coi khả năng giao tiếp là thước đo quan trọng để đánh giá nhân viên; mọi công ty, mọi doanh nghiệp khi tuyển dụng đều tiến hành phỏng vấn. Tại Nhật Bản, một vài công ty lớn khi tiến hành phỏng vấn đã có những điều khoản dành riêng cho năng lực giao tiếp quy định những ứng viên sau không được tuyển:

1. Giọng nói lí nhí.

2. Nói chuyện không có ngữ khí, đều đều.

3. Khi nói chuyện không nắm được nội dung chủ yếu cuộc nói chuyện.

4. Khi nói chuyện không thể trả lời dứt khoát, lưu loát.

5. Nói chuyện không có sinh khí.

6. Nói năng lộn xộn.

Bạn đã bao giờ từng đặt câu hỏi: Tại sao cùng một ý kiến mà khi bạn nói ra lại đem lại hiệu quả không giống anh ấy nói ra. Trong một số trường hợp, tại sao một người xuất sắc, có tài như bạn lại không được đoàn thể thừa nhận giống như anh ấy. Bạn có ý thức được rằng điều này sẽ ảnh hưởng như thế nào đến con đường thăng tiến của bạn? Trong bất cứ một đoàn thể nào, bao giờ cũng có một người giữ vai trò hạt nhân, lời nói hành vi của người này luôn được đoàn thể thừa nhận và có thể dẫn đến một số quyết sách và hành động nào đó của đoàn thể. Chúng ta có thể gọi những người có sự hấp dẫn về nhân cách này là có khí chất lãnh tụ. Những người có khí chất lãnh tụ này không nhất thiết phải là những người quản lý cấp cao. Trong một đoàn thể bất kỳ ở một phòng làm việc nhỏ gồm vài người hay là phòng làm việc lớn gồm một tập thể người thì bao giờ cũng có một người có khả năng thuyết phục, dẫn đạo người khác. Trong một chừng mực nào đó, "khí chất lãnh tụ" cũng có thể được cho là một bộ phận của sự hấp dẫn nhân cách.

Không cần nghi ngờ gì, một người thường xuyên phát biểu những ý kiến sâu sắc thấu triệt thì luôn nhận được sự giúp đỡ của người khác. Trong giao tế, những người như thế dễ có được vị trí ưu thế là được mọi người thừa nhận và tôn trọng. Tuy nhiên khi phát biểu ý kiến cũng cần phải chú trọng đến sự diễn đạt lôgíc, đích đáng, có như thế ý kiến của bạn mới rõ ràng, nếu không sẽ không có được hiệu quả như ý muốn. Về phương diện này, có sáu điểm chúng ta cần lưu ý đặc biệt khi phát biểu ý kiến của mình:

(1). Thấy thiếu sót thì phát biểu bổ sung, không được tranh nói:

Khi có kiến giải sâu sắc của riêng mình ai cũng muốn nhanh chóng được phát biểu tâm lý này là có thể hiểu được. Nhưng bạn cũng cần phải tạo cơ hội cho người khác phát biểu, không được nóng vội. Khi người khác đang muốn

phát biểu bạn cũng không được "nhanh chân đến trước", chặn họng người khác để nói ra ý kiến của mình. Muốn phát biểu ý kiến của mình đầu tiên phải biết kiên nhẫn, đợi người khác phát biểu xong ý kiến hay đợi đến lượt mình mới phát biểu cũng chưa muộn. Điều này không những sẽ không làm giảm lượng ý kiến của bạn mà ngược lại còn khơi gợi được cảm xúc lắng nghe của mọi người.

(2). Tôn trọng người khác, không tuỳ tiện phủ định ý kiến của người khác

Tôn trọng đối phương là một nguyên tắc cơ bản trong giao tiếp, lời nói là sự phản ánh tư tưởng của con người, do đó tôn trọng ý kiến của đối phương cũng như là tôn trọng con người họ. Tuy nhiên có một số người khi đưa ra ý kiến của mình, dẫn dụ người khác thừa nhận đầy đủ giá trị lời của mình lại thường hạ thấp, phủ định ý kiến của người khác; kết quả là làm đối phương cảm thấy bất mãn; làm như thế không chỉ khiến cho ý kiến của mình không được tôn trọng mà ngược lại còn bị thờ ơ, phủ định, hình ảnh của bản thân cũng sẽ bị tổn hại. Có một số người biết ăn nói khi phát biểu ý kiến của mình luôn áp dụng phương pháp tương phản, họ khéo léo đứng từ một góc độ khác đưa ra ý kiến của mình nhằm khẳng định và biểu dương ý kiến của mình, thậm chí họ còn áp dụng phương thức tiếp lời đối phương để bổ sung, làm rõ ý kiến của mình. Như thế, người khác sẽ lắng nghe lý luận của bạn với thái độ tích cực, đầy thiện chí, khi ý kiến của bạn được phát biểu trọn vẹn rồi thì phong cách phát ngôn, đưa ra ý kiến của bạn cũng để lại được dấu ấn trong mọi người.

(3). Ngôn từ khiêm tốn, có chừng mực

Một số người tuy có kiến giải sâu sắc của riêng mình nhưng khi phát biểu hay nói chuyện thích dùng những ngôn từ mạnh và tỏ ra hùng hổ hăm doạ người nhằm tăng

sức mạnh lời nói của mình và dẫn dụ cảm xúc của người nghe. Đôi lúc làm như thế có thể đem lại hiệu quả nhưng nhược điểm của cách làm này rất dễ nhận ra. Thứ nhất, về mặt phương thức nếu quá kịch liệt sẽ dễ làm tổn thương người khác, không dễ được mọi người tiếp nhận. Thứ hai, ngôn từ quá quyết liệt, sắc thái khoa trương quá nhiều có thể sẽ gây cho mọi người một ấn tượng xấu. Do đó, khi phát biểu ý kiến tốt nhất là nên duy trì một tâm thái khiêm tốn, nói năng có chừng mực.

(4). Chú trọng đến ngữ đức, trong lời nói không được bao hàm cả "gai nhọn":

Khi phát biểu chỉ nên xoay quanh và tập trung vào ý kiến của mình, khi nói nên bình tĩnh, chú ý đến ngôn từ, trong lời nói không được chứa đựng cả ý từ mỉa mai người khác. Không thể phủ nhận là ý kiến của người khác cho dù là thích đáng cũng sẽ có vài điểm không có lợi cho bạn nhưng bản thân sự nói chuyện cũng chỉ là một cách để trao đổi, hiệp thương, mọi người đều có quyền đưa ra ý kiến của mình còn ý kiến nào đúng, ý kiến nào sai tự nó sẽ hiển hiện. Phương thức nói chuyện kích bác, mỉa mai nhau hiển nhiên là không tốt và khó có thể đạt được mục đích trong trao đổi ý kiến; tồi tệ hơn là nó còn tạo nên mối quan hệ đối lập giữa hai bên. Hơn nữa, hạ thấp, coi thường người khác cũng chẳng có lợi gì cho bạn.

(5). Đại độ năng dung, hoan nghênh mọi ý kiến phản diện của người nghe:

Sau khi bạn phát biểu ý kiến, người nghe sẽ có những phản ứng khác nhau; có người đồng tình, cũng có người phản đối. Và đương nhiên là bạn rất quan tâm đến những phản ứng này, nhưng bạn phải rất bình tĩnh và sáng suốt khi tiếp nhận ý kiến phản hồi, không được hoan nghênh thái quá những phản hồi tốt, ngược lại có thái độ tiêu cực

đối với những phản hồi xấu.

Nên ghi nhớ nguyên tắc dưới đây:

Trong những nhân tố dẫn đến sự thành công của một người về kinh tế thì 15% là do trí tuệ của người đó còn 85% lại được quyết định bởi khả năng giao tiếp, phát biểu ý kiến của bản thân và năng lực khơi dậy, kích thích lòng nhiệt tình của mọi người của người đó.

6. BIỂU ĐẠT VÒNG QUANH MỤC ĐÍCH CỦA BẢN THÂN

Làm thế nào để áp dụng được phương thức biểu đạt vòng quanh. Đây là một biểu hiện hướng tới văn minh của toàn xã hội.

Một đứa trẻ hai tuổi muốn đòi mẹ cho ăn kem, ngoài cách là khóc lóc gây ồn ra chẳng còn cách nào khác. Tuy nhiên khi đến bốn tuổi thì nó đã biết làm thế nào để biểu đạt vòng quanh mong muốn của mình. Ví dụ, nếu muốn ăn kem thì nó sẽ chỉ vào tranh quảng cáo kem mà hỏi: "Mẹ ơi đây là cái gì ạ?" Nếu chưa được đáp ứng nó lại tiếp tục hỏi, phương thức này thông thường rất có hiệu quả.

Cũng như thế, rất nhiều người trong cuộc sống thường nhật cũng biết cách biểu đạt vòng quanh mục đích của mình, đây là một biểu hiện hướng tới văn minh của toàn xã hội. Đương nhiên, khi sử dụng phương thức này trong giao tiếp bạn phải duy trì một thái độ vô cùng tự tin. Khi cả hai bên đang tranh luận một vấn đề nào đó, tự tin và

có một chút kỹ xảo sẽ là nhân tố dẫn đến thắng lợi. Ai càng tự tin, nói năng càng tinh tế thì khả năng thành công càng lớn.

Có một người bán hàng lần đầu tiên tiếp đãi một quí bà; bà này đã chọn được hai cái bàn chải đánh răng rồi nhưng vì người bán hàng bận tiếp một khách hàng khác nên quí bà này sau lời cảm ơn liền cất bước đi ra. Khi đó người bán hàng mới chợt nghĩ ra là chưa thu tiền, thấy quí bà này đang đứng cách quầy bán hàng không xa liền cao giọng nói một cách thân mật: "Cô ơi, cô xem này..."

Quí bà vì cho rằng mình quên cái gì đó ở quầy bán hàng liền quay lại. Khi đó người bán hàng mới giơ gói giấy trong tay lên: "Cô ơi, cháu thật tình xin lỗi, cô xem cháu đã quên không gói bàn chải đánh răng lại cho cô, để cô cầm như thế rất dễ bị bụi bám bẩn, thật không vệ sinh; đây là đồ dùng đưa vào miệng mà".

Nói rồi, người bán hàng đón lấy bàn chải đánh răng từ chỗ quí bà, gói lại một cách thành thạo, vừa gói vừa nói: "Cô à, bàn chải này mỗi cái 5 đô, hai cái là 10 đô".

"Ôi, cháu xem cô quên mất chưa trả tiền".

"Mẹ cháu cũng chạc tuổi như cô, cái gì bà cũng có thể quên được".

Người bán hàng này đã dùng thuật "vòng quanh" nho nhỏ và một cách rất tự nhiên đã mời được quí bà quay lại và cũng rất tự nhiên đề cập đến vấn đề giá cả chiếc bàn chải. Sự gợi ý như thế quí bà lập tức hiểu ngay.

Trong suốt cuộc nói chuyện, người bán hàng không một lời lẽ khó nghe, không một từ đề cập đến vấn đề chưa trả tiền nhưng hiệu quả dẫn dắt vô cùng tự nhiên, diệu kỳ.

Nếu người bán hàng không sử dụng thuật "vòng quanh" này mà lại lớn tiếng với quí bà kiểu "Này cô ơi, cô chưa trả tiền" thì cũng không hẳn là không được, hơn nữa lại đỡ tốn công sức. Tuy nhiên, đối phương sẽ cảm thấy vô cùng khó xử và xấu hổ. Làm khách hàng xấu hổ sẽ không có lợi cho công việc làm ăn của bạn. Trong cuộc sống và công việc hàng ngày chúng ta cũng có thể sử dụng nhiều đến phương pháp biểu đạt "vòng quanh" như thế.

Có người cho rằng, xã hội này thật phức tạp, không nên đối xử quá thành thật với người khác; do đó khi nói chuyện không nên nói hết ra những gì mình nghĩ và phải biết che giấu tình cảm thật của mình. Cách nghĩ này là một sai lầm. Thiết tưởng nếu mọi người đều như thế, không biết nói lời chân thật và khép kín thế giới tình cảm thật của mình thì cuộc sống này còn có ý nghĩa gì nữa. Trên thực tế mọi người đều hướng tới cuộc sống chân thật, cả xã hội cũng đang kêu gọi sự chân thực và hữu ái. Có thể thấy trong quan hệ giữa người với người, chân thành là chiếc cầu nối kiên cố.

Đương nhiên, trong cuộc sống đôi lúc cũng cần thiết phải nói dối nhưng phải tuỳ từng đối tượng. Như một nhà triết học Hi Lạp nói chuyện với đệ tử của mình:

- Các trò cho rằng nói lời thành thực tốt hay lời giả dối tốt?

- Đương nhiên là nói lời thành thực rồi ạ.

- Nếu quân địch đến thám thính tình hình của chúng ta thì lúc đó trò sẽ nói thật hay nói dối chúng?

- Khi đó đương nhiên chỉ có thể nói dối chứ không thể nói thật, không thể nói cho chúng biết tình hình thực tế của chúng ta.

- Khi đứa trẻ bị bệnh không chịu uống thuốc, nếu bạn

nói là thuốc này rất ngọt thì đứa trẻ không hiểu gì có thể tưởng thật liền uống thuốc, vì thế mà khỏi bệnh. Các trò cho rằng trong trường hợp này nói dối tốt hay là không tốt.

- Để chữa được bệnh cho đứa trẻ nói dối là bắt buộc và là tốt ạ.

Những lời nói dối trong đoạn đối thoại trên là có thể sử dụng.

Lại có một loại lời nói dối dùng để an ủi, để làm yên lòng "người nhà". Đôi lúc do quan tâm và nghĩ đến đối phương nên người nói không tiện trực tiếp nói ra sự thật mà phải nói dối. Nếu những lời nói dối đó thực sự phát huy được tác dụng làm yên lòng đối phương thì trong giao tế cũng rất cần thiết và được phép sử dụng. Đương nhiên, cần phải lưu ý là nếu không tuỳ từng trường hợp, từng hoàn cảnh thì nói không những không được phép mà còn bị khiển trách. Trong giao tế, những người như thế cuối cùng cũng sẽ trở thành người không được hoan nghênh.

Một nguyên tắc là: phải hiểu được làm thế nào để sử dụng phương pháp biểu đạt vòng quanh.

7. LỢI DỤNG SỰ BIẾN ĐỔI TÂM LÝ CỦA NGƯỜI ĐỂ HOÁ GIẢI TÌNH THẾ BẤT LỢI CỦA MÌNH

Thêm một chút thì trong lòng cảm thấy dễ chịu hơn nhiều so với bớt đi một chút.

Phòng lũ thì không thể một mực chặn với lấp mà phải biết lưu thông. Giáo dục con người cũng vậy, giáo huấn trước mặt chỉ có thể dẫn đến tâm lý phản cảm của họ, còn biết cách dẫn đạo, dùng sách lược vòng quanh sẽ

khiến họ phải cam tâm tình nguyện phục tùng.

Baron, phó giám đốc quản lý một công ty của Mỹ có tài sản trị giá 3 tỉ đôla, Baron khi ở tuổi 20 đã từng làm nhân viên cho một cửa hàng bán bánh kẹo. Khách hàng đến mua hàng đặc biệt thích cô, luôn đợi cô đưa hàng cho mình. Có người hiếu kỳ hỏi: "Tại sao khách hàng đều tìm đến cô mà không phải là các cô gái khác, liệu có phải là cô đưa cho khách hàng nhiều hơn?". Baron lắc đầu nói: "tôi tuyệt đối không đưa nhiều hơn cho khách, mà chỉ là những cô gái khác khi cân kẹo cho khách, lúc đầu lấy nhiều quá nên lúc sau phải bốc tí một từ bàn cân bỏ xuống; còn tôi thì trước tiên bốc không đủ sau đó thêm dần tí một vào, như thế khách hàng tự nhiên thích tìm đến tôi".

Cô ấy nắm được sự thay đổi vi diệu trong tâm lý con người, thêm một tí vào khi thiếu trong lòng sẽ cảm thấy dễ chịu hơn nhiều so với bớt đi một ít khi thừa.

Có một ông lão khi về hưu đã mua một căn nhà tại quê định an dưỡng tuổi già. Cả tuần đầu tiên rất bình an, nhưng không lâu sau đó có ba thanh niên bắt đầu đến đá các thùng rác gần đó. Ông lão không chịu nổi những âm thanh đó liền ra ngoài đàm phán với ba thanh niên này. Ông nói rất nhẹ nhàng: "Các cháu chơi vui quá nhỉ, nếu ngày nào các cháu cũng đến đây đá thùng rác thì ông đưa cho mỗi cháu 1 đồng". Ba thanh niên này rất vui và gắng sức đá tất cả các thùng rác.

Cách mấy ngày, ông lão đem bộ mặt ủ dột đi tìm ba thanh niên "Lạm phát làm thu nhập của ông giảm đi, ông nói. Từ nay về sau ta chỉ có thể đưa cho mỗi cháu 5 hào". Điều này mặc dù khiến cho mấy thành niên không vui lắm nhưng họ vẫn nhận tiền của ông lão và tiếp tục đá thùng rác.

Sau một tuần, ông lão lại đi tìm họ. Ái dà, ông nói:

"Gần đây ông không nhận được trợ cấp dưỡng lão nữa, vì thế mỗi ngày ông chỉ có thể đưa cho mỗi cháu 2 hào 5 xu, được không?" Chỉ có 2 hào 5 xu, một đứa hét lên: "Ông cho rằng chúng cháu chỉ vì 2 hào 5 xu mà lãng phí thời gian của mình ở đây đá thùng rác sao, không được, chúng cháu không làm nữa".

Từ đó về sau, ông lão được sống những ngày vui vẻ, yên tĩnh.

Phòng lũ thì không thể chặn với lấp mà phải biết lưu thông. Giáo dục con người cũng vậy, giáo huấn trực tiếp chỉ có thể dẫn đến tâm lý phản cảm của họ còn nếu biết cách dẫn đạo, dùng sách lược vòng quanh sẽ khiến họ phải cam tâm tình nguyện phục tùng.

Vào một ngày đẹp trời David và người bạn gái là Jenny ra ngoài ăn cơm, tâm trạng của cả hai người đều rất tốt. "Hôm nay anh lại làm được một chuyện tốt" David nói một cách rất đắc ý với bạn gái.

"Chuyện tốt gì cơ"? "Em có biết cái anh chàng John không? "John", à là nhân viên phục vụ mới của quầy tiếp tân ở ngân hàng bọn anh chứ gì? "Trí nhớ của em không tồi đâu, đúng đấy." Anh chàng này trông rất ngố, có phải là đã xảy ra chuyện gì rồi không?

David nhếch mép nói với vẻ đắc ý: "Còn phải nói, anh chàng đó hôm nay sợ đến suýt đái cả ra quần"

"Thật á?" Jenny có hứng hẳn lên.

David gật gật đầu nói: "Hôm nay anh ta mê muội đến mức tự nhiên đưa thừa cho khách hàng 500 đồng".

"Trời ạ! Thế thì anh ấy phải đền bù đến chết mất. Có thể tìm lại được người khách đó không?" Jenny nói một cách đầy cảm thông.

"Cứ cho là tìm thấy đi thì chắc gì người khách đó đã thừa nhận" David nói.

"Thế thì toi rồi, anh ấy chỉ còn cách đền thôi".

"Nhưng có anh David tài cao trí rộng này thì cậu ta toi làm sao được" David nói một cách đầy bí hiểm.

"Cậu ta khóc lóc thảm thương tìm đến anh, anh nghĩ ra một cách nói với cậu ta. Có sổ tiết kiệm tức sẽ có tư liệu về khách hàng, cậu gọi điện cho người khách đó và nói là cậu vì sơ ý mà đưa thừa cho họ 1000 đồng".

"1000 đồng? Chẳng phải là chỉ có 500 đồng sao?" Jeny nói xen vào.

"Đừng vội, em nghe anh nói không?" Cậu ta theo ý anh gọi điện cho người khách nọ. Kết quả không ngoài dự liệu, vị khách vừa nghe, nghĩ cũng chẳng kịp nghĩ liền nói: "1000 đồng? Tôi chỉ thấy thừa có 500 đồng thôi."

Xin chú ý nguyên tắc sau:

Dùng cơ trí (linh hoạt thích ứng với hoàn cảnh) có thể hoá giải rất nhiều tình huống bất lợi trong cuộc sống.

Tổng kết: Bảy điều cần chú ý khi thỉnh cầu sự giúp đỡ của người khác.

Thứ nhất: Ai cũng hy vọng được người khác tán thưởng, tôn trọng.

Thứ hai: Để đạt được nhu cầu của mình trước tiên cần phải phù hợp với nhu cầu của người khác.

Thứ ba: Biểu hiện sự thân thiện chân thành với người khác.

Thứ tư: Bạn nên thảo luận đến những vấn đề mà họ quan tâm nhất. Có như thế họ mới cảm thấy mình được coi trọng, nhờ đó rất nhiều vấn đề sẽ được giải quyết theo.

Thứ năm: Thành công về mặt kinh tế của một người 15 % là do sự nỗ lực của bản thân người đó. Trong đó 85% là được quyết định bởi năng lực trao đổi, phát biểu ý kiến của mình và khả năng khơi dậy lòng nhiệt tình ở người khác.

Thứ sáu: Hiểu được làm cách nào để vận dụng cách biểu đạt vòng quanh.

Thứ bảy: Dùng cơ trí có thể hóa giải nhiều tình huống bất lợi trong cuộc sống.

Chương VI:

MƯỜI LỜI KHUYÊN TRONG HỢP TÁC VÀ CẠNH TRANH.

1. ĐƯỢC CHẤP NHẬN LÀ KHÁT VỌNG CỦA MỖI NGƯỜI

Ai cũng hy vọng được người khác tiếp nhận hoàn toàn và có thể qua lại với họ một cách thoải mái.

Hỏi thăm cũng là một phép lịch sự, cũng là sự an ủi và quan trọng hơn, hỏi thăm có thể rút ngắn được khoảng cách giữa người với người, khiến mọi người trở nên gần gũi, thân thiện với nhau hơn. Vì thế, hỏi thăm là sự biểu hiện của mối quan hệ hữu hảo, là biểu hiện của tình thân.

Một tác giả người Mỹ đã viết một đoạn tự sự thế này:

Sáng sớm ngày thứ hai, cũng như mọi ngày tôi ngồi xe buýt tuyến số 151. Mùa đông ở Chicagô mọi hành khách đều co ro trong lớp áo mùa đông dày cộp, không ai có hứng gì hướng ra ngoài cửa sổ xe, âm thanh đơn điệu của chiếc xe khiến trong xe càng trở nên trầm lặng. Không một ai nói chuyện, điều này dường như đã trở thành một thông lệ. Mặc dù mọi người đều là khách quen, bình thường đều đã gặp mặt nhau nhưng từ xưa chưa ai chào

hỏi nhau qua một câu; mọi người dường như đều dán mắt vào một tờ báo. Một tờ báo mỏng manh mà có thể ngăn cách được sự qua lại, giao lưu giữa người với người.

Khi đến nơi, trong xe đột nhiên có người nói rất to: "Xin lắng nghe, xin tất cả mọi người nghe tôi". Chỉ nghe thấy tiếng báo soạt một cái. Tất cả mọi người đều ngạc nhiên ngẩng đầu lên. "Tôi là lái xe, là tôi đang nói chuyện với mọi người". Trong xe không một âm thanh, ai ai cũng nhìn về phía gáy người lái xe. Anh ấy là một thanh niên da đen, nhưng khi nói chuyện lại có một ngữ khí mà người nghe không thể hoài nghi. "Hãy bỏ tờ báo trong tay mọi người xuống, bỏ hết xuống" anh ta ra lệnh.

Mọi người đều phục tùng gấp tờ báo lại và đặt lên đầu gối. "Bây giờ mọi người hãy quay mặt sang phía người bên cạnh mình, nào tất cả cùng quay".

Không một lời phản kháng, dường như tất cả hành khách trên xe đều làm theo những gì anh bảo. Bên cạnh tôi là một bà lão, hình như ngày nào tôi cũng gặp bà nên lúc đó tôi nhìn bà, bà nhìn tôi đợi, lệnh tiếp theo của anh lái xe.

Anh lái xe khi đó tiếp tục hạ lệnh như trong quân đội: "Bây giờ tất cả mọi người nói theo tôi: chào buổi sáng tốt lành!" Tất cả mọi người như những học sinh trong lớp học đều nói với người lạ ngồi bên cạnh mình câu này và tỏ ra rụt rè, nhưng tất cả mọi người đều mỉm cười hiểu ý. Mọi người thở phào nhẹ nhõm, một câu chào hỏi thông thường thế mà dường như đã thu ngắn khoảng cách giữa người với người, nó khiến chúng tôi như thoát khỏi sự trói buộc trong khoảng thời gian này. Tôi còn nghe thấy trong xe có vài người nhắc lại câu chào hỏi này, lại còn có vài người bắt tay nhau, còn rất nhiều người khác thì cười nói vui vẻ. Đây là những tiếng cười mà từ khi ngồi chuyến xe này đến nay tôi mới được nghe.

Tôi ngẩng đầu lên để nhìn anh lái xe, anh ấy không nói thêm gì khác, anh cũng chẳng cần phải nói gì. Lúc ấy anh đang tập trung lái xe, và đưa xe đỗ lại tại một con phố nhộn nhịp, anh dường như không biết chính anh là người đã đem lại cho chúng tôi một buổi sáng thứ hai đầy niềm vui.

Chào hỏi người bên cạnh mình một tiếng, và mở rộng cánh cửa trái mình với mọi người, xưa nay giao tế xã hội vốn vẫn tốt đẹp như vậy. Thăm hỏi là một phép lịch sự, cũng là một sự an ủi, và quan trọng hơn là nó có thể rút ngắn khoảng cách giữa người với người, khiến mọi người trở nên gần gũi, thân thiện với nhau hơn. Vì thế thăm hỏi là sự biểu hiện của mối quan hệ hữu hảo, là biểu hiện của tình thân.

Nói đến xe buýt, một tác giả cũng ghi chép lại một câu chuyện thú vị.

Có xe buýt nọ do xảy ra chút việc nên đến muộn gần một tiếng đồng hồ, đám người đứng đợi ở bến đợi lên xe với vẻ bực tức, khi đi qua chỗ người lái xe đều nhìn anh với con mắt kinh thường.

Số người lái xe này quả thật là không may, xe vừa chạy được không lâu thì gặp tắc đường, muốn tiến muốn lùi cũng không xong. Người lái xe nhìn vào gương chiếu hậu thấy hành khách một chốc lại xem đồng hồ, vẻ mặt đầy lo lắng, có vài người lại còn thầm chửi rủa.

Khi người lái xe khởi động trở lại và theo dòng xe chuyển động từng tí một thì xe đột nhiên lại tắt máy, anh thử lại mấy lần liền cũng không được, sau đó anh đứng lên: "Tôi xin lỗi tất cả mọi người, xe lại hỏng rồi".

Tất cả hành khách đều kêu lên: "Trời ạ, thế phải đi đâu sửa xe đây".

"Mọi người đừng lo, xe của tôi có một tật rất kỳ, tôi muốn nhờ sự giúp đỡ của mọi người, mời mọi người đứng lên, cùng nhảy một lát là được; đợi một lát khi nào tôi đếm 1,2,3 thì mọi người cùng nhảy nhé!"

Thế là hành khách lần lượt đứng dậy, theo khẩu lệnh của người lái xe cùng nhảy.

Khởi động được xe rồi, tất cả hành khách đều vỗ tay, không kể già trẻ đều cười một cách sung sướng.

Vậy là tại đoạn đường bị tắc,1,2,3 và 1,2,3, tất cả mọi người cùng nhảy đến vài lần đều cười nói nghiêng ngả.

Cuối cùng cũng qua được đoạn đường tắc, qua gương chiếu hậu người lái xe nhìn thấy ai nấy cũng cười nói vui vẻ cho dù là không hề quen biết nhau.

Nói ra cũng thật là kỳ lạ, qua đoạn đường tắc này xe lại không bị tắt máy lần nào nữa. Người hành khách cuối cùng là một ông lão, khi xuống xe ông cười cười và nháy mắt nói với người lái xe: "May mà cậu chưa bảo tôi nhảy một mình, tôi có thể nhảy không nổi mất".

Người lái xe hiểu ý phá lên cười.

Làm thế nào để xử lý sự hằn thù của người khác đối với mình? Trả lời câu hỏi này xem ra tổ chức một trò chơi là một giải pháp tốt, nó sẽ kêu gọi được sự đồng tâm của mọi người, và thế là tự nhiên hoá giải được sự hằn thù, đôi khi còn hoá thù thành bạn.

Bạn thử tưởng tượng xem, một người rất có đầu óc tính toán, lắp đặt một buồng điện thoại công cộng tại một sa mạc.

Đầu tiên người này làm việc đó đương nhiên là để cho những ai thỉng thoảng đi qua đó có thể dùng điện thoại liên lạc được với thành phố, và để thoả mãn rất nhiều

nhu cầu về vật chất khác chứ không hề nghĩ đến một tình huống ngược lại là sẽ có người gọi đến. Gọi đến để tìm ai cơ? Chẳng lẽ lại có người ngớ ngẩn đứng ở sa mạc để đợi điện thoại?

Một người tên là Charlie ở cách đó khoảng 10 km có một lần đi qua đây và nghe thấy chuông điện đang reo- người gọi đến hiển nhiên là đã gọi nhầm, nhưng Charlie vào nghe điện một lúc, nói chuyện với người kia rất vui. Sau đó cứ khi nào đi qua đây mà nghe thấy chuông điện thoại reo Marlie liền vào nghe và lần nào cũng nói chuyện rất vui với người gọi đến. Nhưng trong lòng anh vẫn cảm thấy kỳ lạ, rõ ràng anh và những người gọi điện đến đều không quen biết, bọn họ gọi đến là để tìm ai nhỉ?

Có một thời gian Charlie thử không đi nghe điện thoại ở đó nữa và dần dần anh phát hiện dù nghe hay không nghe thì điện thoại ở đó vẫn cứ reo, nó rất giống với đường dây nóng nói chuyện tâm lý ở trên thành phố.

Charlie đương nhiên không biết rằng đối với người thành thị, số điện thoại này đúng là có gì đó giống với đường dây nóng nói chuyện tâm lý. Những người sống ở thành phố đầy náo động luôn mượn đường dây nóng này để kết nối với một nơi yên tĩnh, nếu đúng lúc Charlie đến nghe điện thoại thì họ có thể lắng nghe những thanh âm kỳ diệu tĩnh lặng vô biên này còn nếu không ai đến nghe thì họ cho rằng ở đó các điện thoại viên đều đang bận. Họ gọi điện đến vốn chẳng tìm ai hết mà chỉ muốn tìm đến một nơi tĩnh lặng cho tâm hồn.

Charlie lại càng không thể nghĩ tới là số điện thoại này đã được đăng lên báo và rất nhiều người đang gọi số này. Kết quả là điện thoại reo cả ngày không ngừng nghỉ, và đầu kia gọi điện đến luôn gặp phải tiếng chuông báo điện thoại bận.

Nhịp sống hiện đại với những mối quan hệ phức tạp đem đến cho những người sống ở thành phố rất nhiều áp lực về tâm lý. Bọn họ luôn khát khao một sự dung nạp, một sự giải thoát về tinh thần và sự tĩnh lặng cho tâm hồn.

Ví dụ vừa kể trên nói đến những khát khao chung của những con người bình thường. Biện pháp này có thể đạt được tình hữu nghị, ai cũng khao khát được mọi người hoàn toàn tiếp nhận mình, được thoải mái qua lại với họ.

Trong những trường hợp thông thường khi có quan hệ qua lại với ai, rất ít người dám bộc lộ tất cả bản thân mình. Do đó, nếu ai đó có thể khiến chúng ta cảm thấy thoải mái, tự tại, thì chúng ta sẽ tự nguyện muốn ở bên người đó; như thế cũng có nghĩa là chúng ta luôn hy vọng được ở bên người có thể tiếp nhận chúng ta.

Tôi đã từng đi ăn tối cùng một bác sĩ khoa thần kinh rất có tiếng. Khi chủ đề nói chuyện của chúng tôi bàn đến vấn đề bao dung trong quan hệ nhân thế thì vị bác sĩ nói: "Nếu giữa bạn bè đều có sự bao dung thì chúng tôi thất nghiệp hết! Bí quyết chữa khỏi bệnh cho bệnh nhân thần kinh là ở chỗ bác sĩ phải tìm ra ưu điểm của người bệnh, tiếp nhận họ, từ đó khiến họ tiếp nhận chính bản thân mình. Ai khi mới sinh ra cũng rất tự tại, thoải mái đồng thời cũng tỏ ra rất sợ hãi. Bác sĩ chúng tôi yên lặng lắng nghe bệnh nhân tâm sự, như thế không gây nên tâm lý phản cảm ở họ và vì thế người bệnh dám nói ra tất cả về bản thân mình, kể ra những chuyện có thể khiến họ cảm thấy xấu hổ và dám nói ra nhược điểm của mình. Khi họ cảm thấy có người bao dung tiếp nhận họ thì họ sẽ bao dung, tiếp nhận chính bản thân mình, từ đó dám hướng tới cuộc sống tốt đẹp."

Một chuyên gia đã chỉ ra rằng, nếu đôi vợ chồng nào cũng mãi ghi nhớ lời hứa trong nghi lễ kết hôn: "Tôi sẽ

không tính toán so bì tất cả mọi thứ của người phụ nữ (hoặc người đàn ông)này, tôi sẽ chấp nhận mọi hành vi của cô ấy (anh ấy)" thì sẽ đổi lại được sự hoà thuận trong rất nhiều gia đình.

Rất nhiều nhà doanh nghiệp lớn nói với tôi rằng:

"Khi chúng tôi muốn thăng chức cho một người nào đó, trước tiên chúng tôi phải điều tra vợ anh ta". Nhưng điều tra ở đây hoàn toàn không phải là kiểm tra xem vợ anh ta có xinh không, có biết nấu ăn không mà là cô ấy có thể làm cho chồng mình cảm thấy hoàn toàn tự tin không?

Có một vài ông chủ các doanh nghiệp nói rằng:

"Làm vợ phải biết chấp nhận mọi thứ ở người chồng, phải làm cho cuộc sống của người đàn ông vui vẻ và cảm thấy được hài lòng. Khi anh ta trở về nhà, phải cho anh ấy uống liều thuốc tự tin, có như thế anh ấy mới nghĩ rằng: "Cô ấy yêu mình như thế có thể thấy mình có vị trí nhất định trong lòng cô ấy. Làm vợ mà yêu thương chồng, tin tưởng ở chồng thì người chồng sẽ có sự tự tin là mình làm tốt tất cả mọi thứ, vì thế ngày thứ hai ra khỏi cửa anh sẽ có cảm giác không sợ bất cứ khó khăn nào, sẽ hoàn toàn tự tin đón nhận mọi thử thách."

Ngược lại, khi người chồng trở về nhà, nếu người vợ chỉ biết trách móc, đay nghiến thì sẽ khiến người chồng mất hết sự tự tin khi phải đối đầu với cuộc sống đầy thách thức.

Một người biết chấp nhận, bao dung với chồng mình thì sẽ càng được chồng thương yêu.

Mọi người thường mong muốn được chung sống hoà thuận với người thương yêu mình. Nếu vì nguyên nhân từ phía người vợ khiến người chồng do mất đi niềm tin mà ghét chính bản thân mình, anh ta sẽ cùng với sự hạ thấp lòng tự trọng và niềm tin của mình, sẽ không còn

đủ kiên nhẫn với người vợ nữa, từ đó tình cảm giữa họ ngày càng lạnh nhạt và kết cục sẽ vô cùng tồi tệ.

Chính vì vậy nguyên tắc đầu tiên là: được người khác tiếp nhận, bao dung là khát khao của con người.

2. SỨC HẤP DẪN CỦA HỢP TÁC VÀ CẠNH TRANH

Con người là động vật mang tính xã hội

Sức mạnh của mỗi cá nhân thường rất có hạn, và rất khó có thể chống lại những trở ngại của môi trường, của hoàn cảnh. Do đó con người tập hợp nhau lại thành quần thể. Khi quần thể phát huy được sức mạnh đoàn đội thì những trở ngại của hoàn cảnh khách quan không trở thành vấn đề.

Con người không thể sống tách biệt với nhau trong xã hội; sự hợp tác và cạnh tranh giữa người với người là động lực tồn tại và phát triển của xã hội.

Một con kiến thì không thể nói là có sức mạnh gì nhưng hàng nghìn hàng vạn con hợp lại lại có thể phá vỡ hàng nghìn dặm đê.

Một nhà khoa học người Anh bỏ vòng hương muỗi vào tổ kiến. Lúc đầu kiến trong tổ chạy toán loạn nhưng khoảng 20 giây sau rất nhiều con cùng xông lên dập lửa, đồng thời phun ra axit phomíc. Tuy nhiên lượng axit phomic này của một con kiến rất có hạn do đó một vài chú kiến "dũng sĩ" đã sả thân vào biển lửa. Chúng tiếp sức cho nhau dập lửa và chưa đầy một phút thì lửa được dập tắt. Những con còn sống sót lập tức đưa thi thể của các chiến

hữu của mình đến một nơi để chôn cất, coi như là an táng.

Sau một tháng, nhà động vật học này lại để một cây nến đang cháy vào tổ kiến nọ để quan sát. Mặc dù lửa lần này to hơn nhưng đoàn kiến nọ đã có kinh nghiệm rồi nên tác chiến rất nhanh, đâu vào đó. Chưa đầy một phút, lửa của nến đã được dập tắt mà không một chú kiến nào gặp nạn. Nhà khoa học nọ cho rằng đoàn kiến đã tạo nên kì tích dập lửa.

Biểu hiện khác thường của đoàn kiến khi đối diện với hoả hoạn khiến chúng ta vô cùng kinh ngạc.

Khi có lửa, để thoát mạng rất nhiều con kiến tập trung lại thành một đoàn sau đó lăn rất nhanh như một quả cầu tuyết để thoát khỏi biển lửa. Tiếng lách tách cháy chính là tiếng la hét của những con kiến ở lớp phía ngoài lấy thân mình mở con đường sống cho đồng loại.

Mùa nước lũ, khi mọi người đang tụ tập trên đê chăm chú xem nước lớn thì đột nhiên có người hét lên: "Mọi người xem kìa, cái gì kia?" Một đốm đen giống như đầu người đang trôi lại gần theo dòng nước. Mọi người đang chuẩn bị tiến lại gần để vớt thì hóa ra "một quả cầu kiến". Một người có tuổi nói: "Cái bọn kiến này rất linh hoạt. Có năm nước lớn tôi cũng đã thấy quả cầu kiến như vậy phải to bằng quả bóng chuyền ý. Khi nước lớn về bọn kiến rất nhanh tập hợp lại và cuộn thành một quả cầu nhỏ trôi theo dòng nước. Một số con kiến bao phía ngoài quả cầu này thường sẽ bị cuốn vào trong nước. Nhưng chỉ cần cập được bờ hoặc là gặp được một vật to trôi nổi nào đó thì lập tức lũ kiến được cứu. Không bao lâu khi cập được bờ, lũ kiến như những thuỷ thủ trên chiếc tàu cập bến, từng lớp từng lớp leo lên đê. Dưới dòng nước ven bờ còn lại một quả cầu kiến không nhỏ, đó chính là những chiến sĩ ở lớp trong quả cầu kiến đã hy sinh. Chúng không lên được bờ nữa nhưng

thân thể chúng vẫn dính chặt vào nhau, rất bi tráng....

Người xưa nói rằng: "Đà phụ thiên cân, kiến phụ nhất lạp" (lạc đà chở nghìn cân, kiến trở một hạt) đại ý là từ trọng lượng cơ thể có thể thấy được khả năng chở nặng; sức mạnh của kiến còn xa mới có thể vượt qua được lạc đà. Franklin nói: "Không có một động vật nào chăm chỉ hơn kiến song kiến lại là loài lặng lẽ nhất". Sau khi hiểu được sự vô tư và trí dũng của loài kiến khi đối mặt với tai hoạ, thì những ai vốn ca ngợi sự tinh tế, sâu sắc của loài kiến lại tỏ ra biến sắc. Loài kiến nhỏ bé mà để lại cho loài người chúng ta biết bao bài học.

Sức mạnh của mỗi cá nhân thường rất có hạn, và rất khó có thể chống lại những trở ngại của môi trường, của hoàn cảnh. Do đó con người tập hợp nhau lại thành quần thể. Khi quần thể phát huy được sức mạnh đoàn đội thì những trở ngại của hoàn cảnh khách quan không trở thành vấn đề.

Mùa xuân năm 1943, Mari tới trung tâm người già bắt đầu những tháng ngày độc lập trị liệu vật lý của bà. Khi nhân viên của trung tâm này, cô Anna giới thiệu bà với nhân viên của trung tâm thì cô thấy bà đang dán mắt vào chiếc đàn piano, vẻ mặt thoáng một nét buồn.

Anna hỏi: "Bà sao thế?"

"Không sao", Mari nói một cách nhẹ nhàng: "Chỉ là khi nhìn thấy chiếc đàn piano này, bao nhiêu kí ức của tôi chợt hiện về" Anna liếc nhìn bàn tay phải đã tàn phế của bà, lặng lẽ lắng nghe người phụ nữ da đen này kể về quá khứ huy hoàng trong cuộc đời âm nhạc của mình.

"Cô ở đây đợi cháu một lát, cháu quay lại ngay", đột nhiên Anna nói chen vào. Một lúc sau, cô quay lại dẫn theo sau một người phụ nữ nhỏ nhắn, tóc bạc, đeo một

cặp kính dày và phải sử dụng dụng cụ hỗ trợ đi lại.

"Đây là Mari" - Anna giúp họ làm quen, còn đây là Lousie. Cô cười nói: "Cô ấy cũng chơi đàn piano, nhưng cũng như cô, từ sau khi bị trúng gió không thể chơi được nữa. Lousie có tay phải lành lặn còn cô có tay trái lành lặn, cháu tự nhiên có cảm giác nếu hai cô hợp tác, nhất định sẽ cùng chơi được một bản nhạc hay."

*"Bà có biết **Bierci** - cung D giáng của **Chopin** không?" - Lousie hỏi, **Mari** gật đầu.*

Thế là hai người cùng ngồi vào chiếc ghế dài và chơi đàn. Hai bàn tay lành lặn, một bàn tay da đen với những ngón thon dài, một bàn tay da trắng ngón mập mạp nhịp nhàng lướt trên phím đàn. Từ ngày hôm đó, họ thường cùng ngồi trước cây đàn, tay phải của Mari ôm sau lưng Lousie còn tay trái của Lousie lại đặt lên đầu gối của Mari và họ cùng chơi đàn.

Nhạc của họ đã được đưa lên vô tuyến, len lỏi vào các giáo đường, lớp học và cả trung tâm phục hồi sức khoẻ cũng như nhiều gia đình người già; nhạc của họ đã đem đến niềm vui cho rất nhiều thính giả. Khi cùng chơi đàn, thứ mà họ cùng thưởng thức không chỉ có âm nhạc. Ngoài nhạc của Chopin và Bethoven họ còn phát hiện ra điểm chung giữa họ còn nhiều hơn họ tưởng tượng - cả hai người đều là những người bà nội tốt, đều đã mất con trai, hai người đều có một trái tim hiến dâng nhưng nếu thiếu nhau họ sẽ không làm được gì.

Khi cả hai cùng ngồi trước đàn pianô, Lousie nghe thấy Mari nói: "Tôi bị tước đoạt mất âm nhạc nhưng Thượng đế lại ban tặng cho tôi Lousie". Ba năm liền họ sát vai bên nhau chơi đàn, một vài niềm tin của Mari đã ảnh hưởng đến Lousie, Lousie nói: "Là Thượng đế đã đem chúng ta lại gần nhau".

Tại sao con người lại phải hợp quần. Đầu tiên nói về mặt khách quan, trạng thái sinh tồn của loài người là phương thức quần thể chứ không phải là phương thức cá thể độc lập. Do đó, hoạt động của một cá nhân không thể nào thoả mãn được cuộc sống vật chất và tinh thần của bản thân người đó; thể lực và trí lực của một cá nhân rất có hạn nên đời sống vật chất và tinh thần của một người chỉ được phát triển trong hoạt động của quần thể và trong mối quan hệ qua lại với mọi người. Không chỉ có vậy, một người không thể nào đủ sức mạnh để giải quyết được mọi khó khăn, khủng hoảng trong cuộc sống nếu không có sự giúp đỡ, ủng hộ của người khác, của tập thể. Vì vậy, con người phải dựa vào nhau, phải liên hệ với nhau mới tồn tại được. Thứ hai, về mặt chủ quan, con người có thể ý thức được mối quan hệ và liên hệ quần thể, do đó cả về lý trí và tình cảm nên tự giác, chủ động thích ứng và tạo nên những mối quan hệ quần thể tất yếu và có lợi. "Hợp quần" chính là nhấn mạnh: trên cơ sở ý thức được mối quan hệ quần thể của tồn tại khách quan, phải tự giác, chủ động duy trì và thúc đẩy mối quan hệ bình thường của quần thể, từ đó loài người mới có được sự phát triển lành mạnh và thuận lợi.

Tự lập và hợp quần là hai phương diện chủ yếu trong sự phát triển của loài người. Để sự phát triển cá tính trở thành khả năng thì phải kết hợp tự lập và hợp quần lại và trong cạnh tranh với hợp tác phải phát triển toàn diện khả năng tự lập và hợp quần.

Sự tự lập và hợp quần của loài người bao hàm cả sự cạnh tranh và hợp tác tích cực. Cạnh tranh và hợp tác đều là cơ chế của sự tiến thủ và sự thành công trong sự nghiệp của loài người.

Cạnh tranh tích cực là hiện tượng phổ biến trong sự phát triển của xã hội. Trong thực tế, cạnh tranh sớm nhất được hiểu cùng nghĩa với thi thố ở Anh quốc. Người

đưa ra sự lý giải này là người cho rằng "con người đối với con người như loài lang sói". Theo ông, những người tham gia cạnh tranh để giành được thành công phải tự cường và nỗ lực để tương đương hoặc vượt qua đối phương. Tuy nhiên, nếu trong sự cạnh tranh này lại có mục đích và thủ đoạn của xấu cá nhân nào đó thì lập tức nó sẽ trở thành cuộc tranh đấu đối địch, hại người lợi ta. Do vậy, ông đã đề ra thuyết khế ước và phép tự nhiên, nhằm bảo vệ quyền lợi tồn tại của các cá nhận bằng cách ràng buộc hành vi của các cá nhân.

Vào thế kỷ 19, William Thompson đã tiến hành so sánh và phân tích cạnh tranh trong lịch sử trên quan điểm của chủ nghĩa công lợi. Đầu tiên ông khẳng định động cơ mưu cầu lợi ích là động lực thôi thúc nhất thời không thể thiếu đối với người lao động.

Cạnh tranh là một quy luật phổ biến trong giới tự nhiên và xã hội loài người. Cạnh tranh lành mạnh, tích cực thì đáng được khẳng định. Đã là cạnh tranh là phải phát huy hết sức tài năng của mình, mong muốn đạt được thành công, tìm mọi cách để vượt qua người khác để cuối cùng trở thành người đi trước. Trong sự cạnh tranh này phải tự lập, tự cường và dám đi trước thiên hạ.

Tuy nhiên, tính cạnh tranh của cá nhân phải được phát huy bình thường đồng thời phải phát huy ý thức tập thể, tích cực hợp tác, hỗ trước người khác.

Ở Nhật Bản, cá thể và tập thể được coi trọng như nhau, cạnh tranh và hợp tác được kết hợp với nhau. Một người Nhật Bản điển hình không chỉ có động cơ giành thắng lợi và tinh thần cạnh tranh giành chiến thắng mãnh liệt mà còn vô cùng chú ý đến ý thức tập thể, biết hợp tác.

Đây là tính cách thống nhất giữa tự biểu hiện và tự kiềm chế bản thân mình của người Nhật Bản. Nhà lịch sử

học người Mĩ đã ca ngợi tinh thần tập thể của người Nhật hơn rất nhiều người phương Tây, hơn nữa trong đời sống đoàn thể hợp tác, giúp đỡ lẫn nhau, họ còn hình thành nên kỹ xảo cao siêu trong lĩnh vực cạnh tranh. Tuy nhiên, ông cũng nhấn mạnh rằng, đồng thời với ý thức tập thể, người Nhật Bản có ý thức cá nhân rất rõ ràng, ở những phương diện khác họ vẫn có ý thức cá nhân mãnh liệt.

Do vậy, nếu bạn muốn mọi người những người có tính thần và dũng khí tiếp nhận cách nghĩ của bạn, thì quy tắc thứ hai là: đưa ra thách thức.

3. CÓ TÀI THẾ NÀO THÌ CŨNG CẦN ĐƯỢC NGƯỜI KHÁC QUAN TÂM

Vai trò đặc biệt của tình bạn là ở chỗ: nếu bạn chia sẻ niềm vui của mình với một người bạn thì niềm vui đó sẽ được nhân đôi; còn nếu tâm sự chuyện buồn của mình với bạn thì nỗi buồn sẽ được vơi đi một nửa.

Tình bạn có yếu tố tự nhiên và bản năng và chỉ có loài người mới có được, nó là bảo vật không thể thiếu được trong đời sống của con người.

Trong sâu thẳm trái tim của chúng ta, đều có lòng trắc ẩn được giúp đỡ người khác và nguyện vọng khi giúp đỡ người khác đạt được mục đích, sẽ nhận được tình cảm tốt và thiện ý của mọi người.

Hai chữ bạn bè nói ra thật dễ dàng, nhưng thực sự là bạn bè thì có nhiều chỗ vô cùng huyền diệu, nếu không hiểu được rõ ràng thì dễ bị thiệt thòi và bị lừa.

Có một câu chuyện ngụ ngôn thế này:

Có hai người bạn vô cùng thân thiết với nhau. Một ngày nọ, họ đi tới một sa mạc khô khát đe doạ tính mạng của hai người bọn họ.

Thiên nhiên để thử thách tình bạn giữa họ, liền nói: phía trước có một cây táo, trên cây có hai quả táo, một to một nhỏ; nếu ăn quả to thì có thể thoát khỏi sa mạc này bình an vô sự.

Sau khi nghe xong, người này nhường người kia ăn quả to còn mình ăn quả nhỏ. Nhưng sau một hồi đun đẩy, khi chẳng ai thuyết phục được ai nữa thì hai người đều trong tình trạng mệt lử, không còn minh mẫn nữa và cả hai đều ngủ say. Không biết là bao lâu thì đột nhiên một người trong bọn họ tỉnh dậy, và phát hiện ra bạn mình đã đi về phía trước từ lâu. Thế là anh ta vội vàng chạy lại phía cây táo, lấy trái táo xuống thì thấy nó rất nhỏ. Lúc đó anh bất giác cảm thấy mình bị bạn lừa nên thất vọng đi về phía trước.

Đột nhiên, anh phát hiện bạn mình đang nằm hôn mê liền chạy vội lại, nhẹ nhàng ôm bạn lên và kinh ngạc khi nhìn thấy quả táo trong tay bạn mình còn nhỏ hơn quả táo của mình rất nhiều.

Họ đều đã nhận được thử thách của thiên nhiên.

Vì thế, không nên dễ dàng hoài nghi bạn của mình. Bất cứ sự nghi ngờ và phỏng đoán nào về bạn bè đều làm cho tình bạn rạn nứt. Hãy tin tưởng rằng, bất cứ sự hiểu nhầm, khúc mắc nào trong tình bạn rồi sẽ được thời gian làm sáng tỏ.

Con người phải biết chi trả cho một tình cảm chân thành, có như thế cuộc sống mới càng có ý nghĩa. Trong cái thế giới nhỏ bé, chật chội này, ai biết yêu thương và

khoan dung thì người đó sẽ tìm được cho mình một thế giới rộng lớn.

Bạn có thể có rất nhiều mối quan hệ nhưng trong hàng nghìn người sẽ chỉ có một người là bạn tri âm của bạn.

Nếu bạn muốn có được một người bạn thì trước tiên bạn phải thử thách người ấy chứ không được vội vàng trao niềm tin của mình cho người ấy.

Có một vài người là bạn khi bạn bình an, còn trong những ngày bạn khốn khó thì họ không còn đáng tin nữa.

Có một số người bạn có khi lại trở thành thù địch, bắt đầu phỉ báng bạn.

Có một số người là bạn ăn nhậu, khi bạn không may mắn, gặp bất hạnh thì chẳng thấy họ đâu.

Khi bạn may mắn thì họ luôn bên bạn còn khi bạn gặp xui xẻo thì họ xa lánh bạn.

Nếu bạn gặp khó khăn thì họ trở mặt phản đối bạn, tránh né bạn.

Một người bạn trung thành giống như một cái lều kiên cố, ai tìm được cái lều kiên cố như thế, người đó sẽ tìm được người yêu.

Một người bạn trung thành là một bảo bối vô giá, không cái gì có thể so sánh được.

Nếu không có tình bạn thì cuộc sống sẽ chẳng có những hoà âm vui tai. Nếu sống trong một tập thể không có tình bạn, không có tình nhân ái thì nỗi buồn giống như một câu ngạn ngữ Latinh cổ đại đã từng viết rằng: "Một thành phố mà giống như một nơi hoang dã, nơi mà nét mặt mọi người lạnh như một bức tranh, thì lời nói của mọi người chẳng khác gì một thứ tạp âm".

Khi bạn gặp phải khó khăn, trắc trở, tâm sự với bạn tri âm có thể khiến bạn tĩnh tâm và được giải toả phần nào. Còn nếu không ức chế có thể khiến bạn sinh bệnh. Ngoài người bạn tri âm ra thì chẳng có một thứ biệt dược nào có thể trị được tâm bệnh của bạn. Chỉ có đối với bạn tri âm bạn mới có thể tâm sự mọi nỗi buồn niềm vui, mọi lo lắng, hy vọng của mình. Tóm lại, mọi gánh nặng trong đầu óc bạn thông qua bạn bè sẽ được giảm bớt.

Vai trò đặc biệt của tình bạn là ở chỗ: nếu bạn chia sẻ niềm vui của mình với một người bạn thì niềm vui đó sẽ được nhân đôi; còn nếu tâm sự chuyện buồn của mình với bạn thì nỗi buồn sẽ được vơi đi một nửa. Vì thế trong cuộc sống của con người, tình bạn giống như "đá điểm kim" mà người luyện kim tìm kiếm, loại đá này vừa có thể khiến vàng sáng hơn, vừa có thể khiến những chỗ sắt đen hoá vàng. Trên thực tế, đây cũng là một quy luật rất tự nhiên. Trong giới tự nhiên, vật chất muốn mạnh hơn phải kết hợp với nhau, mối quan hệ giữa người với người cũng nằm ở đạo lý ấy.

Quan hệ bạn bè có thể có hai loại:

Một loại là, trong mối quan hệ đó bạn như một người ăn mày, bạn mong muốn nhận được một cái gì đó từ đối phương giúp bạn đỡ cô đơn, đối phương cũng vậy, là một người ăn mày hy vọng nhận được một cái tương tự từ phía bạn; điều này rất tự nhiên, hai người ăn mày không còn cách nào khác là phải nương tựa, giúp đỡ nhau.

Và chẳng bao lâu họ sẽ hiểu ra, hành vi hướng tới người kia ăn mày, ăn xin của họ sẽ làm tăng nhu cầu của họ lên gấp đôi. Hiện không còn chỉ là một người ăn mày mà là hai người ăn mày, không có ai còn bất cứ cái gì để cho đi. Do đó cả hai đều cảm thấy phẫn nộ. Và họ có cảm giác như mình bị lừa nhưng sự thực là không ai lừa ai cả. Không ai đang lừa bạn cả bởi vì bạn có gì có thể cho đi đâu.

Loại quan hệ bạn bè thứ hai có những phẩm chất hoàn toàn khác. Nó không bắt nguồn từ nhu cầu mà là bạn có nhiều một thứ gì đó và bạn muốn chia sẻ với người khác.

Bạn thay đổi cùng với sự thay đổi của cuộc sống vì bạn chia sẻ với ai không có gì quan trọng cả, người mà bạn chia sẻ mai đây có thể vẫn là một người mà cũng có thể là một người khác. Mối quan hệ đó không phải là một hiệp ước, cũng không phải là một cuộc hôn nhân mà nó chỉ là vì bạn quá đầy đủ, thừa thãi nên bạn muốn cho đi, nên bất kể người đang bên cạnh bạn lúc đó là ai thì bạn vẫn sẽ cho đi.

Tình bạn là một quan hệ nhân tế đặc thù. Quan hệ yêu đương, quan hệ gia đình mặc dù rất gắn bó, thân thiết nhưng trên một ý nghĩa nhất định, nó có yếu tố tự nhiên và bản năng còn tình bạn, ngược lại chỉ có loài người mới có được và nó là một bảo vật không thể thiếu trong đời sống của con người.

Tình bạn chân chính rất ít khi bị những dục vọng bản năng và những tính toán thiệt hơn chi phối, bởi vì nó được hình thành trên cơ sở thấu hiểu và đồng điệu giữa hai trái tim, nó là mối đồng cảm mãnh liệt mà không ngôn từ nào diễn đạt được. Nó là thứ tình cảm được duy trì trên cơ sở niềm tin đơn thuần chứ không có bất kỳ mục đích nào. Đương nhiên bạn bè có rất nhiều loại, mức độ thân thiết cũng không như nhau, nhưng tình bạn chân chính mà tôi vừa đề cập đến là thứ tình bạn có thể thấu hiểu và tin tưởng lẫn nhau. Chúng ta thường tìm kiếm một tình bạn như thế, tuy nhiên không cần thiết phải tìm kiếm quá nhiều. Nếu chúng ta có thể gặp được bạn tri kỉ thì dù cho đó là một, hai người thì đó cũng sẽ là tài sản quí giá nhất đời người và đó là sẽ là quà tặng lớn nhất mà cuộc đời dành cho chúng ta.

Trong rất nhiều trường hợp, tình bạn chân chính thường là bạn bè thời thanh niên của chúng ta, tức thời kỳ chúng ta ở độ tuổi khoảng 20. Sau khi đã thành niên, đặc biệt là ở độ tuổi 30, muốn tìm một người bạn tâm đầu ý hợp sẽ không còn dễ dàng nữa.

Trong cuộc sống của chúng ta cần phải tìm được người bạn tri âm có thể động viên, an ủi những lúc ta cần, cần phải có được tình bạn đẹp, thuần khiết và không thay đổi theo thời gian; điều này chỉ có thể được thực hiện trong thời thanh niên của mỗi người. Bởi trong thời thanh niên, chúng ta có thể đối diện với cuộc đời bằng chính sự thẳng thắn, chân thành của mình; chúng ta cũng có thể thẳng thắn đối diện với bản thân mình và vì thế trong đa số các trường hợp hai trái tim mới có thể dung hợp được với nhau.

Nói cách khác, trong thời thanh niên quan hệ giữa người với người ít so đo tính toán hơn rất nhiều so với thời thành niên.

Đối với bạn bè, những người tin tưởng lẫn nhau thì khi bạn phát hiện thấy mình không có sở trường gì, bạn sẽ được sự khích lệ, động viên của bạn bè, nhưng nếu bạn đặt chọn niềm tin của mình vào bạn bè thì niềm tin ấy lại còn có sức mạnh hơn bất cứ sự động viên, an ủi nào.

Như thế, khi cuộc đời hiểu lầm bạn nhưng bạn biết rằng bạn của mình có thể hiểu được mình vậy thử hỏi còn có gì đáng quí hơn tình bạn?

Bất cứ mối quan hệ nào cũng phải có sự bình đẳng, công bằng, tình bạn cũng vậy. Một bên cho đi quá nhiều hoặc một bên nhận quá nhiều đều là những nọc độc tiềm tàng làm tổn hại tình bạn.

Khi giành cho ai sự giúp đỡ và được người ta tiếp nhận một cách chân thành thì có phải là chúng ta sẽ cảm thấy rất vui?

Ngược lại có một số người khi nhận quá nhiều ân huệ của người khác lại lảng tránh không muốn gặp đối phương. Đó là vì khi chúng ta tiếp nhận sự giúp đỡ của người khác, lòng tự trọng của chúng ta đã bị tổn thương.

Những ai biết giao tế xã hội sẽ đều chú ý đến điểm này: khi giúp đỡ người khác, bạn nên an ủi, động viên người khác với thái độ không cần sự báo đáp nào, như thế mới xoa dịu được lòng tự trọng của họ; đồng thời phải tạo cho họ một khát vọng cháy bỏng, hy vọng họ có thể tự mình giúp đỡ được bạn một lúc nào đó.

Ngoài ra, những người biết giao tế xã hội sẽ cố ý khiến người khác dành cho họ một chút ân huệ nào đó, lấy đó làm phương cách giải quyết rất nhiều vấn đề khó khăn.

Có một nhà quảng cáo nổi tiếng người Mỹ tự nhiên cảm thấy một người bạn cũ của mình cứ lạnh nhạt dần với mình. Cảm giác như vậy, ông liền đi nhờ người bạn này giúp mình thẩm tra một bản thiết kế một ống nước mới đồng thời tỏ ra là bạn mình có thể cho ý kiến.

Người bạn là kiến trúc sư đó khi nhận được bản thiết kế ống nước, ngoài dự liệu của nhà cáo quảng cáo nọ, người bạn này còn đưa ra rất nhiều ý kiến đóng góp quí báu, hơn nữa tình bạn lâu nay của hai người từ ngày đó cũng tốt đẹp trở lại.

Một nhà kiến trúc sư người châu Mỹ thời trẻ cũng đã từng trải qua một câu chuyện tương tự như trên.

Mới đầu, nghề nghiệp của ông là buôn bán hàng da, do yêu cầu của công việc nên ông buộc phải làm ăn với một người đi săn có thù hận với mình. Thế một lần ông

ở nhờ một đêm ở nhà người đi săn này. Không ngờ chỉ sau một đêm ngủ nhờ, thù hận giữa hai người hoàn toàn tan biến, ngược lại họ lại còn trở thành tri kỉ của nhau.

Sở dĩ có thể xảy ra những chuyện như hai câu chuyện kể trên là vì trong sâu thẳm trái tim của mỗi chúng ta luôn ẩn tàng mong muốn được giúp đỡ người khác, giúp người khác đạt được mong muốn thì ta sẽ có được tình cảm tốt đẹp và thiện ý của họ.

Bí quyết để được người khác yêu quí mình là trước tiên mình phải yêu quí người ta. Chỉ cần bạn yêu quí người khác thì người ta sẽ yêu quí bạn. Đây là một chân lý mà mọi người thường lãng quên. Phần lớn mọi người đều nghĩ rằng cố gắng bề ngoài hoặc hành động khiến người khác chú ý; tự quảng cáo, khuyếch trương bản thân mình là cách làm cho người khác yêu quí mình. Đây là một quan niệm hoàn toàn sai lầm và kết quả của cách làm này là sẽ được hiệu qủa ngược lại ý muốn.

"Nếu anh ấy yêu quí tôi thì tôi cũng yêu quí anh ấy", phải chăng những ai nghĩ như vậy đều rất ngây thơ? Nếu bạn ghét bỏ người khác thì cũng đừng hy vọng gì người ta sẽ yêu quí mình. Không yêu quí người khác mà lại hy vọng người ta yêu quí mình cũng giống như đi vào một tiệm ăn, ăn uống no say rồi không trả tiền. Muốn có được sự quí mến, yêu thương của người khác thì trước tiên bạn phải yêu thương, quí mến người ta.

Có người đã tiến hành một thử nghiệm như sau: đầu tiên, anh ta viết tên người mà mình thích ra giấy, bắt đầu viết từ người mà mình yêu quí nhất. Sau đó, cũng theo thứ tự về mức độ yêu quí anh lại viết tên những người mà anh cho rằng thích anh sang bên trái những tên anh viết lúc trước. Kết quả là, những người mà anh yêu quí và những người yêu quí anh về cơ bản có trình tự thống nhất nhau.

Trắc nghiệm này có thể là không hoàn thiện, cũng có thể nói là một sự ngẫu nhiên. Nhưng trên một chừng mực nhất định nó nói lên rằng: khi bạn đang yêu quí một người nào đó thì người ta cũng đang yêu quí bạn.

Trên đây chỉ là những lý giải mà tôi tự cho là thông minh, nhưng tôi thực sự nghĩ như vậy. Đã là yêu, hay yêu quí một người quả không dễ như trở bàn tay, cũng không phải là chuyện bàn việc dùng binh trên giấy. Thật vậy, tôi cho rằng điều này không dễ làm được hoàn toàn. Nhưng tôi lại không thể không nỗ lực hết sức, "biết không thể làm được mà vẫn làm" đó mới là cái vĩ đại nhất của loài người, chúng ta phải có niềm tin vào bản thân mình.

Tuy nhiên không nên tự cho mình là người hơn người, bất cứ chuyện to nhỏ gì đều có thể đảm nhận, gánh vác. Bất cứ chuyện gì cũng phải làm hết sức và lượng sức mình mà làm. Những người có thể rút kinh nghiệm từ trong thất bại, biết tự kiểm điểm thì cơ hội chuyển bại thành thắng của họ sẽ rất lớn. Bất luận là gặp phải khó khăn gì thì bạn cũng phải đối diện với nó, tìm biện pháp ứng biến với thái độ tích cực. Nếu vấn đề được giải thì niềm tin vào bản thân mình của bạn sẽ tăng lên rất nhiều.

Viết ra những công việc bạn đã hoàn thành tốt hay những thành tựu mà bạn đạt được lên giấy, học cách tự hoan thưởng, tự khẳng định giá trị của bản thân mình, tin tưởng chắc chắn vào năng lực làm việc của mình. Tiếp nhận sự phê bình của người khác cũng vô cùng quan trọng; còn đối với những ý kiến công kích ác ý thì bạn không việc gì phải để tâm chú ý.

Bạn phải chủ động duy trì liên lạc với bạn bè, chia sẻ với họ những kế hoạch và lý tưởng của bạn, do bạn bè rất hiểu bạn nên khi bạn hoài nghi về năng lực của

bản thân thì họ sẽ khích lệ quyết tâm hoàn thành công việc của bạn.

Chúng ta không thể tự cho mình là đúng và không coi ai ra gì, nhưng chúng ta càng không thể đánh mất lòng tự trọng và niềm tin vào bản thân mình. Bạn phải tránh những hành vi và lời nói kiêu ngạo nhưng càng cần phải tránh những hành động ngu xuẩn chưa ra trận đã đầu hàng.

Những người có thể luôn giữ cho mình một tâm trạng vui vẻ, trên môi lúc nào cũng nở nụ cười thì trong bất kỳ trường hợp nào cũng là người được mọi người hoan nghênh nhất.

Một người thay đổi chủ kiến thất thường, sống không có quy củ, hay bị cảm xúc chi phối thì thử hỏi làm sao có thể hoà hợp, có thể chung sống được với mọi người? Bạn cũng nên tránh phạm phải tật dễ dãi với bản thân mình, phải tìm cho mình mục tiêu sống, bồi dưỡng nhân sinh quan đúng đắn và làm một con người sống có nguyên tắc, trọng tình trọng nghĩa. Khi đó, bạn sẽ nhận thấy rằng nơi đâu cũng có người dang đôi tay tình bạn ra chào đón bạn.

Tôn trọng người khác chính là tôn trọng bản thân mình; nhưng thật đáng tiếc con người thường không coi trọng điểm này, kết quả là "chữa lợn lành thành lợn què".

Những ai có thể hứng thú đối với tất cả những chuyện mới, có một tâm hồn hoạt bát, không bảo thủ, khiêm tốn tiếp thu ý kiến của mọi người thì sẽ có sức hấp dẫn kỳ lạ với người khác.

Nguyên tắc thứ ba là: trân trọng, cất giữ tình bạn của bạn, đối đãi tốt với bạn bè.

4. KHÔNG AI ĐÁ ĐỒ CHÓ CHẾT CẢ

Vì thế, nếu bạn bị người ta đá rồi hoặc bị người khác phê bình thậm tệ thì bạn nên nhớ rõ: sở dĩ họ làm như thế là vì chuyện này có thể khiến họ có cảm giác họ quan trọng, nhưng chuyện này cũng chứng tỏ rằng bạn đã có một chút gì đó thành công và đáng được người khác chú ý.

Những người tầm thường thường có cảm giác vô cùng sung sướng khi làm những chuyện xuẩn ngốc hay phạm một sai lầm lớn.

Năm 1929, ở Mĩ đã xảy ra một chuyện làm chấn động toàn ngành giáo dục cả nước, học giả ở khắp nơi trên nước Mĩ vội vàng đến Chicagô xem. Mấy năm trước, có một thanh niên tên là Robert Hutchins vừa học vừa làm tốt nghiệp đại học Yale, đã từng sáng tác, làm công nhân chặt cây, làm gia sư rồi làm nhân viên bán quần áo may sẵn. Hiện nay mới chỉ có hơn tám năm, anh đã được bầu làm hiệu trưởng trường đại học Chicagô - đại học giàu có thứ tư toàn nước Mĩ vào đúng tuổi 30. Đúng là sự việc khiến người ta không thể tin được. Những người cả một đời dạy học đều lắc đầu không đồng tình, những lời phê bình cứ như nước trút xuống đầu anh, người nói anh thế này, người nói anh thế kia, nào là anh còn quá trẻ, chưa đủ kinh nghiệm, nào là quan niệm giáo dục của anh vẫn chưa chín chắn, thậm chí các tờ báo cũng nhảy vào công kích.

Vào cái ngày anh nhậm chức, một người bạn nói với cha anh rằng: "Hôm nay bài xã luận trong một tờ báo buổi sáng đã công kích con trai bác, quả tình làm cháu rất lo sợ".

"Không sai, bố của Robert Hutchins nói, nhưng cháu nên nhớ "trước nay có ai lại đi đá một con chó đã chết".

Kỳ thực, con chó này càng quan trọng thì những người đá nó mới càng cảm thấy thoả mãn.

Ông hoàng xứ Walles, bây giờ là công tước Winsor của nước Anh cũng đã từng bị người ta đá đít như vậy. Khi đó anh đang học tại Học viện hải quân Dartmouth ở Devonshire. Ông lúc đó mới 14 tuổi, một hôm một vị sĩ quan hải quân phát hiện ra ông đang khóc liền hỏi đã xảy ra chuyện gì. Lúc đầu ông không chịu nói, sau cùng mới chịu nói thật: ông bị học sinh trong trường đá đít rồi. Sĩ quan chỉ huy liền cho tập trung toàn bộ học sinh trong trường lại, và giải thích rằng hoàng tử không mách tội ai hết nhưng ông chỉ muốn hiểu tại sao mọi người lại ngược đãi mình như vậy.

Sau một hồi đùn đẩy, cuối cùng những học sinh này mới thừa nhận: Để đến khi nào họ trở thành sĩ quan chỉ huy hải quân hoàng gia hoặc thuyền trưởng, họ hy vọng có thể nói cho mọi người biết rằng họ đã từng đá đít quốc vương.

Vì thế, nếu bạn bị người ta đá rồi hoặc bị người khác phê bình thậm tệ thì bạn nên nhớ rõ: sở dĩ họ làm như thế là vì chuyện này có thể khiến họ có cảm giác họ quan trọng, nhưng chuyện này cũng chứng tỏ rằng bạn đã có một chút gì đó thành công và đáng được người khác chú ý. Rất nhiều người khi mắng chửi những người có trình độ học thức cao hơn mình, hoặc thành công hơn họ rất nhiều ở một phương diện nào đó, họ luôn có một cảm giác thoả mãn, sung sướng.

Khi tôi viết chương này, tôi có nhận được lá thư của một người phụ nữ, trong thư cô ra sức mắng chửi tướng quân William Booth, bởi vì có lần trong chương trình quảng cáo tôi có tán dương tướng quân Booth nên cô ấy viết thư cho tôi nói rằng tướng quân đã chiếm lĩnh 8 triệu đô la Mĩ tiền cô quyên góp cứu tế người nghèo. Thái độ chỉ trách này

đương nhiên vô cùng hoang đường nhưng cô này làm thế không phải vì muốn làm rõ chân tướng sự việc mà chỉ muốn đạp đổ một người giỏi hơn cô để cô có được một chút gì đó khoái chí. Tôi vứt lá thư vô vị của cô ấy vào sọt rác và cảm ơn Thượng đế rằng cô ấy không phải là vợ mình. Đọc lá thư của cô ấy tôi vẫn chưa hiểu tướng quân là người như thế nào những đối với cô ấy thì tôi đã quá rõ.

Rất nhiều năm trước, Schopenhaur đã từng nói: "Những người tầm thường thường có cảm giác vô cùng sung sướng khi làm những chuyện xuẩn ngốc hay phạm một sai lầm lớn."

Đại khái là có rất ít người cho rằng hiệu trưởng trường đại học Yale là một người tầm thường, vậy mà ông Timothy Dwight từng làm hiệu trưởng trường đại học Yale lấy làm vui khi có thể mắng chửi một người ra tranh cử tổng thống Mĩ. Vị hiệu trưởng này cảnh cáo rằng: "Nếu người này mà trúng cử tổng thống Mĩ thì vợ và con gái sẽ trở thành nạn nhân của một chế độ mục nát, khi ấy chúng ta sẽ chịu nhục nhã lớn và chịu tổn hại nghiêm trọng. Lòng tự tôn và đức hạnh của chúng ta sẽ bị mất dần đi".

Mấy câu này nghe thì có vẻ giống như đang mắng chửi Hitler nhưng không phải, những câu này là nhằm vào Thomas Jefferson, người đã viết bản tuyên ngôn độc lập và sáng lập ra chính thể dân chủ.

Georger Washington cũng đã từng bị người ta gọi là "quân tử dởm", là "đồ lừa đảo", là kẻ chỉ hơn kẻ ám sát một chút. Có một tờ báo vẽ cảnh ông đang đứng trên đoạn đầu đài, một con dao to đang chuẩn bị chém vào đầu ông; lại có cảnh khi ông cưỡi ngựa đi qua một con phố thì một đám người vây quanh vừa gọi vừa chửi.

Những gì vừa kể trên là những chuyện rất lâu rất lâu về trước rồi, có lẽ từ đó trở đi tính cách con người đã có

sự thay đổi. Nào bây giờ chúng ta xem cảnh ngộ của thượng tướng hải quân Peary, nhà thám hiểm nổi tiếng làm chấn động toàn cầu khi tới Bắc cực bằng ván trượt tuyết. Hơn trăm năm nay, không biết bao con người dũng cảm, để thực hiện được điều này mà chịu đói chịu rét, thậm chí phải bỏ mạng. Peary suýt nữa chết vì đói và rét, tám ngón chân ông vì rét đông cứng mà phải cắt bỏ, mọi khó khăn, tai nạn gặp phải trên đường khiến ông suýt hoá điên. Những sĩ quan hải quân cấp trên ở Washingtơn vì thấy Peary được hoan nghênh và coi trọng nên vô cùng đố kị. Họ tố cáo ông đã mượn danh nghĩa thám hiểm khoa học để vơ vét của cải, sau đó đến Bắc cực "ngồi mát ăn bát vàng"; hơn nữa, mọi người còn rất tin tưởng câu này vì một người dường như không thể không tin sự việc mà họ muốn tin. Họ sỉ nhục quyết tâm của Peary quyết liệt đến mức cuối cùng tổng thống Mc. Kinley phải trực tiếp hạ lệnh thì Peary mới tiếp tục được công việc nghiên cứu của mình tại Bắc cực.

Nếu khi ấy Peary làm việc văn phòng tại tổng bộ hải quân Washington thì liệu ông có bị những người ấy nói này nói kia không? Đương nhiên là không rồi, bởi vì như thế thì ông sẽ không trở nên quan trọng đến mức khiến người khác phải đố kị.

Tướng quân Grant còn gặp phải tình huống đáng buồn hơn cả Peary. Năm 1862, khi Grant chiến thắng quân Bắc giành thắng lợi đầu tiên mang tính quyết định, ông đã trở thành thần tượng của cả nước, thậm chí tại Âu châu xa xôi cũng có những phản ứng khá mạnh. Nhưng 6 tuần sau khi đạt được thắng lợi vang dội này, thì ông bị bắt, bị tước binh quyền khiến ông xấu hổ, thất vọng đến phát khóc.

Tại sao Grant trên đỉnh cao của thắng lợi lại bị bắt bớ? Phần lớn nguyên nhân là do ông đã khiến cho những cán bộ cấp trên đố kị.

Nếu chúng ta vì những lời phê bình không công bằng dày vò thì hãy ghi nhớ nguyên tắc thứ tư này:

"Những lời phê bình không công bằng thường là một lời khen che đậy. Bạn nên nhớ rằng, từ trước không có ai lại đi đá đồ chó chết cả".

5. HÃY ĐỂ NGƯỜI KHÁC PHÊ BÌNH CHÚNG TA

Lẽ nào tất cả những gì của bạn, những gì bạn đạt được đều đến từ phía những người hâm mộ, đối xử tốt và luôn đứng về phía bạn sao? Từ phía những người phản đối, chỉ trích bạn, cản đường bạn cái bạn, học được không phải càng nhiều hơn sao?

Không cần phải đợi đến khi người có hiềm khích với mình tới phê bình mình hoặc công việc của mình. Về điểm này chúng ta phải vượt qua chính bản thân mình, chúng ta phải làm nhà phê bình nghiêm khắc nhất đối với bản thân mình. Trước khi người có hiềm khích với ta kịp có cơ hội nói gì thì chúng ta phải tìm ra khuyết điểm của mình và sửa chữa.

Elbert Hubbard nói: "Mỗi ngày mỗi người đều có 5 phút để trở thành một kẻ đại ngốc. Trí tuệ là ở chỗ một người có thể làm thế nào đó để vượt qua được sự hạn chế trong 5 phút này".

Kẻ ngốc khi bị người khác phê bình một chút thì lập tức nổi nóng còn người thông minh thì biết rút ra rất nhiều kinh nghiệm từ những lời trách mắng, phản đối thậm chí

từ những người gây trở ngại cho họ. Walt Whitman một nhà thơ nổi tiếng người Mĩ nói rằng: "Lẽ nào tất cả những gì của bạn, những gì bạn đạt được đều đến từ phía những người hâm mộ, đối xử tốt và luôn đứng về phía bạn? Từ phía những người phản đối, chỉ trích bạn, cản đường bạn, cái bạn học được không phải càng nhiều hơn sao?"

Không cần phải đợi đến khi người có hiềm khích với ta tới phê bình mình hoặc công việc của mình. Về điểm này chúng ta phải vượt qua chính bản thân mình, chúng ta phải làm nhà phê bình nghiêm khắc nhất đối với bản thân mình. Trước khi người có hiềm khích với mình kịp có cơ hội nói gì thì chúng ta phải tìm ra khuyết điểm của mình và sửa chữa. Đây chính là điều mà Darwin đã làm. Để nhận ra điều này, ông đã phải mất 15 năm. Sự việc là như thế này: khi ông hoàn thành tập bản thảo cho cuốn "Tiến hoá luận" của mình, ông hiểu nếu cuốn sách này được xuất bản thì nó sẽ có kiến giải mang tính cách mạng đối với sự sáng tạo sinh vật và như thế nó sẽ gây xôn xao trong giới trí thức và tôn giáo; vì thế mà ông đã tự làm nhà phê bình. Ông đã mất 15 năm để kiểm tra tư liệu của mình, nghiên cứu chính lý luận của mình và nhận xét kết luận của mình. Đây là sự chuẩn bị đầy đủ nhất mà ông đã thực hiện trước khi nhận những lời nhận xét, phê bình.

Nếu có người nói bạn là một kẻ đại ngốc thì bạn nên làm gì? Nổi giận ư?

Cảm thấy mình bị làm nhục? Lincoln đã làm thế này: một lần, Edward M Stanton gọi Lincoln là một kẻ ngốc. Stanton sở dĩ tức giận là vì Lincoln can thiệp vào nghiệp vụ của ông. Do muốn lấy cảm tình của một chính khách rất ích kỷ Lincoln đã đồng ý phát lệnh điều động một số quân đội. Stanton không những không chịu chấp hành mệnh lệnh của ông mà còn mắng việc Lincoln phát lệnh

như vậy là đại ngốc. Kết quả ra sao? Khi nghe thấy những lời như thế, Lincoln rất bình tĩnh nói: "Nếu Stanton nói tôi là một kẻ ngốc, thì tôi nhất định là một kẻ ngốc rồi, bởi vì anh ấy hình như từ trước chưa hề phạm lỗi gì. Tôi phải đích thân đi gặp anh ấy xem xem".

Lincoln quả nhiên đi gặp Stanton, ông ấy biết mình đã phát sai lệnh nên thu hồi lệnh về. Chỉ cần đó là những lời phê bình chân thành, phê bình trên có căn cứ và mang tính xây dựng thì Lincoln đều rất hoan nghênh.

Chúng ta cũng nên hoan nghênh những lời phê bình như thế bởi vì chúng ta thậm chí không thể hy vọng rằng những việc chúng ta làm có sác xuất đúng đến 3/4, chí ít thì Roosevelt nói ông hy vọng là có; trong khi ông vừa mới vào Nhà Trắng. Einstein là tư tưởng gia nổi tiếng nhất thế giới, cũng thừa nhận kết luận của ông 99% là sai.

Một học giả nói: "Ý kiến của kẻ địch của ta bao giờ cũng sát với tình hình thực tế hơn ý kiến của ta".

Chúng ta đều biết câu nói này đúng. Nhưng khi có người bắt đầu phê bình ta, chỉ cần hơi buông lỏng bản thân là ta sẽ lập tức biện hộ cho mình một cách rất bản năng, thậm chí có thể về cơ bản, ta còn không biết người phê bình ta nói cái gì. Mỗi lần làm như vậy, chúng ta đều cảm thấy rất buồn phiền. Ai cũng không thích người khác phê bình mà ngược lại hy vọng được mọi người tán dương, bất kể những lời phê bình hay tán dương đó có công bằng hay không. Chúng ta không phải là một loại sinh vật có *logic* mà là loại động vật cảm tính, tính *logic* của chúng ta giống như một con thuyền độc mộc trôi dạt trong một đại dương vừa sâu, vừa đen, vừa có sóng to gió lớn.

Nếu khi nghe nói có người khác nói xấu mình, chúng ta không được tự biện hộ cho mình mà phải vô cùng khiêm tốn, sáng suốt đi gặp người phê bình mình. Cần

phải nói rằng nếu người phê bình mình biết tất cả những lỗi lầm của mình thì chắc chắn sự phê bình của họ đối với mình sẽ còn nghiêm khắc thế nhiều. Chúng ta cần phải dựa vào chính bản thân mình để có được sự tán thưởng của người khác.

Vậy thì, khi nghe thấy những lời phê bình không công bằng chúng ta nên làm gì? Tôi có một cách này: khi bạn tức giận vì cảm thấy mình bị phê bình không công bằng, trước tiên nên bình tâm lại: "Đợi đã, mình còn xa mới đạt được mức hoàn hảo. Nếu như Einstein thừa nhận rằng kết luận của ông có đến 99% là sai, thì chí ít phải 80% những gì mình làm đều là sai, và có thể mình nên tiếp thu sự phê bình này, và nếu quả thực như vậy mình nên cảm ơn họ mới phải, đồng thời phải tìm cách thu được lợi ích từ những lời phê bình này."

Tôi biết một người tiêu thụ xà phòng, anh này thậm chí thường xuyên mời người khác phê bình mình. Khi anh thành lập công ty tiêu thụ xà phòng thì đơn đặt hàng rất chậm và anh rất lo lắng. Anh biết là xà phòng và giá cả của nó đều không có vấn đề gì, nên vấn đề nhất định là ở anh. Mỗi lần công việc làm ăn không thành, anh đều đi đi lại lại trên phố, muốn làm rõ vấn đề rốt cục là ở chỗ nào. Liệu có phải do anh ăn nói quá hàm hồ? Hay là thái độ của anh không đủ nhiệt thành? Có lúc anh quay trở lại chỗ khách hàng và hỏi: "Sở dĩ tôi quay lại không phải vì bán xà phòng mà tôi hy vọng nhận được lời nhận xét, phê bình của anh, nếu không phiền anh cho tôi biết mấy phút trước, khi tôi bán xà phòng cho anh, tôi có chỗ nào chưa đúng? Anh có nhiều kinh nghiệm hơn tôi, anh lại thành công hơn, làm ơn hãy thẳng thắn góp ý cho tôi, không nên giấu giếm mà hãy nói cho tôi hay."

Thái độ này của anh khiến anh nhận được nhiều đóng góp vô giá và có được rất nhiều bè bạn.

Sau khi đã trải qua hàng loạt khó khăn, hiện nay anh đã là chủ tịch hội đồng quản trị của công ty xà phòng CPP, một công ty xà phòng lớn nhất thế giới. Anh tên là E. H. Lite; năm ngoái khắp nước Mĩ chỉ có mười bốn người là có thu nhập nhiều hơn anh.

Có lần, tôi đi phỏng vấn thiếu tướng Smealay Butler, người được mệnh danh là "quỉ dữ địa ngục". Trong số những người đã từng thống soái đội hải quân lục chiến của nước Mĩ, ông là tướng quân biết ra oai nhất.

Ông nói với tôi, thời trẻ ông ao ước trở thành một nhân vật được mọi người hoan nghênh nhất, muốn ai cũng có ấn tượng tốt về mình. Những quãng thời gian ấy, chỉ một chút phê bình cũng làm ông cảm thấy khó chịu. Nhưng ông thừa nhận, ba mươi năm trong đội hải quân lục chiến đã giúp ông kiên cường lên rất nhiều. "Tôi bị người chửi rủa, sỉ nhục" ông nói, "họ chửi tôi là đồ chó vàng, là rắn độc, là chồn hôi. Tôi đã từng bị những kẻ chuyên đi chửi rủa người khác chửi, phải nghe những lời lẽ, từ ngữ bẩn thỉu mà trong tiếng Anh có thể nghĩ ra được chứ không được phép in ra. Điều này sẽ làm tôi cảm thấy khó chịu ư? Bây giờ nếu nghe thấy ai nói gì sau lưng mình thậm chí tôi không thèm ngoảnh đầu lại xem người nào đang nói câu này".

Có thể tướng quân Butler không thèm để ý đến những lời phê bình nhưng có một chuyện lại cần phải khẳng định là: phần lớn mọi người lại quá bận tâm đến những chuyện nhỏ không đáng chú ý. Còn nhớ rất nhiều năm về trước, có một nhà báo đến từ báo "Thái Dương" của New York sau khi nghe tôi giảng bài tại lớp, một học trò lớn tuổi đã công kích tôi và công việc của tôi. Khi đó tôi thực tình giận sôi lên được và cho rằng anh ta làm như thế là làm nhục tôi. Tôi gọi điện cho chủ bút tờ báo này, yêu cầu họ phải đăng ngay một bài báo nói rõ chân tướng sự việc,

không thể giễu cợt tôi như vậy. Khi đó tôi đã quyết tâm là phải cho kẻ phạm tội chịu hình phạt đích đáng.

Còn bây giờ tôi lại cảm thấy vô cùng xấu hổ đối với hành vi của mình khi ấy. Bây giờ tôi mới hiểu, trong số những người mua tờ báo có bài viết đó chắc chắn sẽ có một nửa số người không đọc nó; trong số những người đọc nó thì sẽ có một nửa coi đó là chuyện nhỏ; còn những người thực sự chú ý đến bài viết đó thì cũng sẽ có đến một nửa số người sẽ quên ngay nó sau vài tuần lễ.

Cuối cùng tôi mới hiểu rằng, những người bình thường về cơ bản là không nghĩ đến tôi hay là quan tâm tới những gì người khác phê bình tôi mà họ chỉ nghĩ tới bản thân họ. Chuyện nhỏ nhặt của bản thân họ còn đáng để họ quan tâm hơn gấp vạn lần so với những chuyện tày đình của bạn.

Vì thế nếu không muốn phải buồn phiền vì những lời phê bình của người khác thì nên nghi nhớ nguyên tắc thứ năm này:

Chúng ta nên ghi chép lại những chuyện ngu ngốc mà chúng ta đã làm để răn dạy mình, tự phê bình mình.

6. ĐỐI VỚI NHỮNG LỜI PHÊ BÌNH KHÔNG CÔNG BẰNG CHÚNG TA CHỈ NÊN CƯỜI

Chỉ cần bạn làm những chuyện mà bạn cho là đúng là được rồi bởi vì đằng nào thì bạn cũng sẽ bị phê bình; "làm cũng chết mà không làm cũng chết."

Giương chiếc dù cũ của bạn lên và mặc cho trận mưa chỉ trích chảy xuống sau lưng bạn.

Cho dù là tôi và bạn có bị người ta nói gì, bị người ta cười nhạo, bị người ta lừa phỉnh, hay bị người ta nói xấu sau lưng hoặc là bị một người thân thiết nào đó của ta phản phúc, chúng ta nhất quyết không được cảm thấy mình thật đáng thương, ngược lại, phải tự nhắc nhở bản thân mình, rằng đến chúa Giêsu cũng đã gặp phải chuyện như thế này rồi. Trong 12 người thân thiết nhất với ông có một người đã phản bội lại ông vì tham tiền thưởng, mà tiền thưởng nếu đổi thành tiền mặt chỉ có 19 đôla Mĩ; trong số những người thân thiết nhất ấy của ông lại có một người nữa công khai phản bội lại ông khi ông gặp khó khăn, lại còn ba lần liền khẳng định rằng anh ta không quen biết ông, vừa nói lại còn vừa thề. Số người bán rẻ Giêsu chiếm 1/6 số người thân thiết của ông, đó là những gì mà ông đã gặp phải, vậy thì tại sao chúng ta cứ hy vọng rằng mình tốt đẹp hơn ông được?

Mặc dù chúng ta không ngăn cản được những lời phê bình không công bằng của người khác đối với mình nhưng chúng ta có thể làm được một chuyện còn quan trọng hơn, đó là chúng ta có thể quyết định được, liệu mình có bị làm phiền bởi những lời phê bình không công bằng đó hay không?

Nếu nói rõ hơn tức là tôi không tán thành việc chúng ta hoàn toàn làm ngơ với những lời phê bình, ngược lại, những gì tôi muốn nói chỉ là chúng ta không việc gì phải để ý đến những lời phê bình không công bằng. Có một lần, tôi hỏi Eleanor Roosevelt là làm thế nào bà có thể xử trí được với những lời phê bình không công bằng? Những lời phê bình mà cô phải tiếp nhận quả là không ít, những người bạn nhiệt tình và những kẻ hiềm khích hung mãnh của bà về đại khái nhiều hơn rất nhiều so với những đệ nhất phu nhân từng ở Nhà Trắng.

Bà nói với tôi, hồi nhỏ bà rất nhút nhát, bà rất sợ người khác nói gì mình. Để ứng phó với những lời phê bình này, bà buộc phải đi gặp dì mình; bà nói: "Dì à, con muốn làm một chuyện này nhưng con sợ bị mắng".

Dì nhìn thẳng vào mặt bà nói: "Mặc kệ người khác nói gì, chỉ cần con cho rằng những gì mình làm là đúng là được rồi". Bà còn cho tôi biết nhiều năm sau cho đến khi bà vào Nhà Trắng, lời nói đó của dì bà luôn là nguyên tắc hành xử mọi việc của bà. Biện pháp duy nhất để tránh những lời phê bình là: "Chỉ cần bạn làm những chuyện mà bạn cho là đúng là được rồi, bởi vì đằng nào thì bạn cũng sẽ bị phê bình; "làm cũng chết mà không làm cũng chết."

Mathieu Brush năm còn làm giám đốc cho công ty quốc tế Mĩ tại 40 phố $Wall_2$ tôi đã hỏi có phải ông rất nhạy cảm với những lời phê bình của người khác? Ông trả lời: "Đúng, tôi từ lâu đã rất nhạy cảm với những chuyện như thế này. Khi ấy tôi vì muốn tất cả mọi người trong công ty đều cho rằng tôi rất hoàn mỹ nên nếu có ai không nghĩ như vậy tôi liền cảm thấy rất buồn phiền. Chỉ cần có người nào có chút oán thán gì với tôi là tôi liền tìm cách lấy lòng họ. Nhưng những việc tôi làm để lấy lòng người này thường làm cho người khác tức giận. Cuối cùng tôi phát hiện ra rằng, tôi càng cố gắng lấy lòng người khác để tránh những lời phê bình của họ, tôi càng khiến nhiều người có hiềm khích với mình. Vì thế cuối cùng tôi tự nói với mình rằng: "Chỉ cần bạn xuất chúng, bạn giỏi hơn người khác thì bạn nhất định sẽ bị người khác phê bình, bị họ nói này nói nọ, vì thế nên làm quen với nó là tốt hơn". Điều này đã giúp tôi rất nhiều. Từ đó về sau, tôi quyết định làm gì cũng làm hết sức mình, sau đó mũ ni che tai, thản nhiên đi theo con đường mình đã vạch, ai trách móc mặc ai."

Deems Taylor còn tiến xa hơn, ông không cần phải dùng mũ ni che tai mà còn cười một phen vào những lời chỉ trích bất công ấy. Có một quãng thời gian, vào lúc nghỉ giải lao tại ngày hội âm nhạc ngoài trời do hội những người yêu âm nhạc giao hưởng tổ chức ông thường phát biểu bài bình luận về âm nhạc. Có một người phụ nữ viết thư cho ông, nói ông là đồ lừa đảo, là rắn độc là kẻ ngu xuẩn. Trong cuốn sách "Con người và âm nhạc" ông đã viết: "Tôi đoán là cô ấy chỉ thích nghe nhạc, chứ không thích nghe bình luận". Tuần thứ hai ông đem lá thư đó đọc cho vài triệu thính giả cùng nghe trong chương trình truyền thanh. Vài ngày sau, ông lại nhận được bức thư khác của người phụ nữ này, trong thư người phụ nữ nói cô không hề có ý định thay đổi ý kiến của mình. Ông nói: Cô ấy vẫn một mực cho rằng tôi là đồ lừa đảo, là rắn độc, là đồ ngu xuẩn".

Chúng ta không thể không khâm phục thái độ đối diện với những lời phê bình như vậy của ông. Chúng ta khâm phục thái độ bình tĩnh và sự hóm hỉnh của ông.

Trong một lần phát biểu trước học sinh trường đại học Princetown ông Charles Schwab nói rằng, bài học quan trọng nhất mà ông học được là do một ông lão người Đức làm việc trong nhà máy gang thép của ông dạy cho ông. Người này có chuyện tranh chấp với một số công nhân khác và bị những người kia ném xuống hồ. Khi người này đến văn phòng của ông, người ông ta đầy bùn với nước. Ông Schwab hỏi ông ta là làm thế nào đối phó với những người đã ném ông xuống hồ thì ông ta trả lời là ông ta chỉ cười. Về sau, Schwab chép câu nói của người này và để ở chỗ làm việc của mình: "Tôi chỉ cười thôi".

Khi bạn là người phải nghe những lời phê bình không công bằng thì câu nói này rất hữu dụng. Khi người khác

chửi rủa bạn, bạn có thể chửi lại người ta nhưng đối với những người chỉ cười thì bạn còn có thể nói được gì?

Lincoln nếu không vì đã học được cách không để ý đến những lời chửi rủa mình thì từ lâu ông đã thất bại, đã suy sụp vì không chịu nổi áp lực nội chiến. Phương pháp mà ông viết làm thế nào đối phó với những lời phê bình đã trở thành một thiên văn học kinh điển. Thiên văn học đó như thế này: "Nếu tôi chỉ muốn thử đọc thôi, đấy là chưa nói đến việc trả lời những lời công kích thì chi bằng tôi đóng cửa lại, đi làm việc khác. Tôi sẽ làm hết sức mình, sẽ dùng cách tốt nhất mình biết để duy trì cách đó đến khi hoàn thành công việc. Nếu kết quả chứng minh là tôi đúng thì dù người ta có tiêu tốn một lực lượng gấp mười lần tôi nói rằng tôi sai cũng chẳng có ích gì".

Ngoài ra, chỉ có những người thiếu trí tuệ mới mượn những từ ngữ mạnh mẽ để che lấp sai lầm của mình, làm như vậy chỉ càng làm cho anh ta rơi vào tình thế bất lợi. Ngược lại một người biết dũng cảm thừa nhận lỗi lầm của mình thì luôn được sự tha thứ và kính trọng của người khác. Albert, một tác gia có phong cách độc đáo cũng rất hiểu đạo lý này. Ngòi bút đanh thép của ông thường làm cho nhiều người bất mãn.

Tuy nhiên ông thường dùng những phương thức giải quyết mâu thuẫn hiếm thấy, biến kẻ thù trở thành bạn. Có một lần, một độc giả viết thư cho ông và chửi rủa ông không ra gì. Ông đọc đi đọc lại bức thư vài lần liền, sau đó viết thư hồi âm cho người này. Trong thư ông viết:

"Nghĩ lại, tôi cũng không thể hoàn toàn đồng ý với chính quan điểm của mình. Ở tôi thường xảy ra tình trạng này, hôm qua vừa viết cái gì thì hôm nay liền cảm thấy không hài lòng lắm. Tôi thấy rất vui vì biết được cách suy nghĩ của anh về tác phẩm của tôi. Khi nào thuận tiện, tôi

rất hoan nghênh anh đến nhà tôi, khi ấy chúng ta sẽ có dịp trao đổi thêm ý kiến. Tôi rất biết ơn thành ý của anh".

Đối mặt với một người như vậy, bạn còn có thể nói được gì?

Khi bạn đúng, bạn có thể dùng phương pháp ôn tồn, tinh tế đối đáp khiến cho đối phương đồng tình với ý kiến của bạn; nhưng khi bạn sai thì phải nhanh chóng thừa nhận sai lầm của mình một cách thành khẩn. Nhất quyết không được quên câu này: "Dùng cách tranh luận, bạn sẽ không thu được kết quả như ý muốn; còn dùng cách nhượng bộ thì những gì bạn thu được sẽ ngoài dự kiến của bạn".

Cách mà chúng ta đã dùng xem ra có một chút gì đó tiêu cực, nhưng hiệu quả thì ngược lại rất tích cực. Đó chính là phương châm "lùi một bước để tiến hai bước".

Do vậy, một thương gia có con mắt nhìn xa trông rộng sẽ không bao giờ chỉ chú ý đến những mối làm ăn sinh lợi trước mắt. Trong mắt họ, khách hàng có biến đổi và bao giờ cũng có tác dụng chuyển tiếp giữa hai mặt chính, phản. Một khách hàng của ngày hôm nay vừa có khả năng sẽ trở thành một khách hàng lâu dài vừa có khả năng trở thành người đi xem hàng rồi bỏ đi không mua. Trong khi đó một người khách xem hàng cũng có thể trở thành khách hàng của bạn vào ngày mai. Bất cứ một khách hàng hay khách đến xem đều trở thành hình tượng, chất lượng của doanh nghiệp, đều có thể mang đến hay mang đi rất nhiều khách hàng khác của bạn.

Chính vì những lý do này một thương nhân minh trí khi làm ăn luôn vì lợi ích lâu dài mà xem trọng như nhau tất cả mọi người bao gồm cả những người đã từng làm ăn, và những người tạm thời chưa hợp tác. Để giành được thiện chí của họ, hấp dẫn họ bạn cần phải tránh tranh biện, nên cố gắng hiểu họ từ lập trường bao dung, độ lượng nhất.

Do đó, khi chúng ta bị phê bình một cách không công bằng, xin hãy ghi nhớ nguyên tắc thứ sáu này:

"Làm hết khả năng của bạn, sau đó giương cây dù cũ của bạn lên và mặc cho trận mưa chỉ trích chảy xuống sau lưng bạn".

7. KHÔNG ĐƯỢC ĐỂ MẮC BẪY LẦN THỨ HAI

Làm ăn cũng có thể dùng sự chân thành đổi lấy sự chân thành; dùng sự chân thực để đổi lấy sự lâu dài, sự chung thủy.

Cùng một từ có thể biểu đạt những hàm nghĩa khác nhau. Tính đa nghĩa này của từ đã tạo điều kiện thuận lợi cho chúng ta lựa chọn những từ ngữ thích hợp tuỳ thuộc vào từng trường hợp, từng đối tượng và từng nhu cầu trong giao tiếp xã hội.

Kiếm tiền thì ai cũng muốn nhưng có người lại muốn không làm mà hưởng, suy nghĩ này khó tránh khỏi quá ngây thơ. Trên báo chúng ta thường thấy có người bị lừa mất tài sản, những người này tuy rất đáng thương nhưng nguyên nhân bị lừa là do họ muốn "không làm mà hưởng", vì thế họ cũng rất đáng trách. Nếu những người này không có lòng tham thì hỏi làm sao những kẻ lừa đảo có thể thực hiện được mục đích.

Vì thế có người nói rằng, những người muốn không làm mà hưởng là những người chỉ cần cái lợi có thể đạt được thì đến cả ma quỷ cũng chịu tiếp đãi. Mặc dù đồng

tiền có ma lực rất lớn, có thể xui ma khiến quỷ nhưng nó có thể làm cho chúng ta thất bại đến không gượng dậy được. Do đó ai muốn kiếm tiền phải xác định được điểm quan sát của mình, lượng sức mình.

Tôi đã từng gặp hai bố con thương nhân như thế này: người bố già thì muốn làm ăn nhỏ, còn đứa con trai lại hy vọng mình có thể thực sự vận dụng được những kiến thức kinh tế đã học được. Anh cảm thấy người già quá thành thực. Lúc nào bố anh cũng nói thẳng với khách: "Giá chúng tôi nhập hàng là 10 đồng, chúng tôi chỉ ăn lời 10%, nói cách khác là chúng tôi buộc phải bán cho anh 11đồng, nếu không, anh bảo chúng tôi sống kiểu gì bây giờ? Thế là lập tức họ ký hợp đồng mua bán với ông bố. Tuy nhiên đứa con trai lại cho rằng như thế thì tổn thất lớn quá, anh thường bắt đầu hét giá là 20 đồng, sau một hồi mặc cả nếu khách hàng nào mua được với giá 15 đồng thì họ sẽ cảm thấy là mình tiết kiệm được 5 đồng nhưng thực chất là họ hớ 4 đồng.

Quan điểm của hai bố con nọ về cơ bản là đối lập nhau. Khi đứa con trai cảm thấy bố quá phiền hà, không muốn ông ở nhà liền nói: "Bố đi nghỉ đi hoặc bố có thể đi dạo cho khuây khoả".

Đương nhiên là người bố rất vui vẻ, thoải mái đi tản bộ. Tuy nhiên rất nhiều khách hàng khi đến cửa hàng đều tìm người bố, họ nói: "Đợi khi nào ông ấy về chúng tôi sẽ đến". Có một số khách hàng biết được quan niệm của người bố nên khi đến thậm chí còn không muốn nói họ cần cái gì, họ chỉ ngồi ở đó đợi, họ nói: "Đợi khi nào bố cậu về hãy nói".

Cho dù người con làm thế nào thì khách hàng cũng không động lòng; đợi đến khi người bố xuất hiện họ mới chịu ký hợp đồng mua bán.

Làm ăn buôn bán cũng như làm người vậy, sự chân thành sẽ được lâu dài, tình bạn mới được bền lâu; nếu việc làm ăn nhờ lừa đảo người khác có thành công thì cũng chỉ được một lần mà một lần thì thử hỏi có tương lai gì? Vì vậy, làm ăn cũng có thể dùng sự chân thành đổi lấy sự chân thành; dùng sự chân thực để đổi lấy sự lâu dài, sự chung thủy.

Người làm ăn buôn bán nên coi trọng chữ tín và sự thành thực. Không vì lợi ích nhỏ nhặt mà làm hại đến khách hàng, đây là nguyên tắc mà những người kinh doanh nên tuân thủ. Bởi vì không có khách hàng thì cũng sẽ không có tương lai của chính bạn. Khi bàn về chuyện làm ăn cũng nên coi sự thành tín làm yếu tố hàng đầu, như thế mới được mọi người tín nhiệm, ủng hộ và nhờ đó có lợi cho sự phát triển sự nghiệp của bạn.

Tuy nhiên, lòng người khó lường "tri nhân tri diện bất tri tâm", bạn khó có thể biết tường tận họ nghĩ gì huống hồ năm ngón tay có ngón dài ngón ngắn, người cũng có người tốt kẻ xấu. Có một số người cứ nhằm vào nhược điểm, chỗ sơ hở của người khác để thu lợi bất chính, loại người này còn khó đề phòng hơn cả trộm cắp. Vì thế khi làm ăn với người khác bạn nên thận trọng, cẩn thận, trước khi biết tường tận về đối phương bạn không nên phơi bày toàn bộ tâm can của mình cho họ biết. Khi làm ăn buôn bán lại càng cần chú ý trường hợp như thế này: không nên có cái gì cũng nói hết ra, bởi sẽ khiến một vài người đem lòng ghen ghét, có ác ý khi thấy được sự thành công của bạn; nếu bạn lúc nào cũng thực thà với họ thì có thể có lúc bạn sẽ bị thua lỗ nặng. Do vậy bạn nên học cách biết che giấu một cách thích hợp, không nên bộc lộ toàn bộ tình hình thực tế của bản thân mình cho đối phương biết, như thế bạn mới không bị thất bại.

Trên một đường quốc lộ xảy ra một tai nạn ô tô, có hai chiếc xe con đâm nhau nhưng thật may mắn hai người điều khiển xe không sao hết. Mặc dù không ai bị thương nhưng ai cũng hết hồn hết vía, nên chẳng ai còn hơi sức đâu để phân xử ai đúng ai sai. Hai người ngồi dẹp sang bên đường, trao đổi danh thiếp, một người là luật sư, người kia là bác sĩ.

Vị luật sư rút từ trong túi ra một chai rượu nhỏ đưa cho bác sĩ nói: "Uống đi, cho bớt căng thẳng". Vị bác sĩ sau lời cảm ơn, cầm lấy chai rượu tu liền vài ngụm, rồi đưa lại cho vị luật sư. Vị luật sư đón lấy chai rượu, đậy nắp lại và cất trở lại túi. Vị bác sĩ thấy vị luật sư không uống rượu liền hỏi: "Anh không uống sao?"

Không ngờ vị luật sư trả lời: "Có chứ, nhưng tôi đợi sau khi cảnh sát đến kiểm tra mới uống."

Vị bác sĩ nọ nghe xong như muốn nôn toàn bộ chỗ rượu đã uống vào, nếu không, đến khi cảnh sát đến ngửi thấy mồm ông đầy mùi rượu, lúc đó có nhảy xuống sông Hoàng cũng chẳng rửa sạch. Vị luật sư đã dùng chiến thuật tâm lý giải quyết xong vấn đề tai nạn xe, đúng là chiến thắng mà không cần đến binh đao. Nếu nói về mức độ nhạy bén chuyên nghiệp trong vấn đề luật pháp đương nhiên vị bác sĩ nọ không thể bì được với luật sư.

Khi gặp phải một vấn đề nào đó, thông thường mọi người sẽ bị thua trong những tình huống sự việc mà mình không hiểu rõ. Vì thế đã biết là có chiến thuật tâm lý những vẫn sẽ có người bị đánh bại.

Mary đang mua đồ trong siêu thị thì có người đi phát tờ khuyến mại làm đẹp miễn phí. "Miễn phí? Trong thời buổi giá cả tuỳ thuộc vào chất lượng này ư?" Mary hơi nghi ngờ. Đúng là không cần tiền, cô gái phát tờ khuyến mại nói khăng khăng. Mary đem chuyện này kể với

những đồng nghiệp ở công ty, mọi người đều nói cô phải kiên định, nếu không thì "chộm gà chẳng được, mất ngay vốc thóc" (định kiếm chút lợi, không ngờ bị thiệt).

Vài ngày sau, khi Mary đang nằm trên giường chăm sóc sắc đẹp tại trung tâm thẩm mỹ này thì cô mới thấu hiểu được cái gọi là "ý chí kiên định" mà các đồng nghiệp của cô đã nói. Cô gái, nhân viên thẩm mỹ vừa mát xa mặt cho Mary vừa nói những lời ngon ngọt: "Chị à, da mặt chị rất mịn, chỉ có điều hơi xám, chị ít đi chăm sóc da đúng không. Chỉ cần chăm sóc tốt thì chị trông sẽ trẻ hơn rất nhiều đấy." Mary biết đây chỉ bước dẫn dắt, chủ đề chính sắp đến rồi.

Quả nhiên, "sản phẩm của chúng tôi rất tốt nhưng sở dĩ không có danh là vì chúng tôi không quảng cáo. Chúng tôi dành toàn bộ tiền quảng cáo để làm thẩm mỹ miễn phí cho khách. Mua sản phẩm của chúng tôi, sau này có thể sửa sang sắc đẹp miễn phí". Cô ấy thao thao bất tuyệt về sản phẩm của công ty cô thần diệu ra sao, các đồng nghiệp của Mary không chịu đựng nổi sự dài dòng của cô này liền mua một bộ mỹ phẩm. Nhưng ra khỏi cửa rồi thì họ lại trách mình quá mềm lòng. Tấm gương người đi trước làm sao lại không học tập? Mary nhắm mắt lại không nói gì dường như lim dim ngủ nhưng thực chất trong đầu đang nghĩ đối sách thoát thân.

Sửa sáng sắc đẹp là một loại hưởng thụ nhưng trường hợp của Mary thì lại không có cái cảm giác hưởng thụ thư thái ấy. Trên đời này đúng là chẳng có cái gì không có giá của nó. Mát xa mặt cho Mary xong rồi, cô này mang ra một lọ mỹ phẩm to và quảng cáo. Mary ra vẻ rất thành ý nghe, và nói một cách rất nghiêm túc: "Tôi cảm thấy loại này rất tốt, tôi cũng muốn mua một bộ nhưng hôm nay tôi không mang nhiều tiền như thế". Người bán hàng nhanh nhảu: "Không sao, chị để một ít tiền lại, tôi

sẽ giữ nó lại cho chị, sản phẩm này của chúng tôi bán rất chạy". Chưa xong chuyện này lại nảy sinh chuyện khác. "tôi sợ da mình không phù hợp", "Nếu không hợp thì chị tới đây trả lại". Sắc mặt người bán hàng có chút gì đó không nhẫn nại được nữa, Mary không còn cách nào khác cũng nói bừa: "Thế tôi không mua có được không?". Cô gái bán hàng hậm hực bỏ đi. Lúc đó Mary mới hiểu, bộ mặt cau có cũng có cái hay của nó.

Cuối cùng không tốn một đồng xu nào, đây là thắng lợi duy nhất mà khách hàng giành được trong cuộc đọ sức với thương gia.

Nói đến cạm bẫy, chúng ta thường liên tưởng đến cuộc đi săn, hoặc là chiến tranh cổ đại. Một trong những đặc trưng của cạm bẫy là: "bố trí sẵn", phía ngoài không để lộ ra cái gì, một khi bố trí xong rồi chỉ cần đợi con mồi đến và sập bẫy. Đặc trưng này của cạm bẫy từ lâu đã hấp dẫn sự chú ý của mọi người. Mọi người liền áp dụng phương pháp này khi bố trí cạm bẫy vào trong ngôn ngữ, trong quá trình nói chuyện, dựng nên những cái bẫy về từ ngữ. Trong cuộc sống chúng ta thường xuyên gặp phải những ví dụ như thế này:

John gặp Peter và hỏi: "Anh lại đánh vợ đấy à?" Peter trả lời: "Đâu có". Ở đây Peter đã rơi vào bẫy của John. Trong câu hỏi của John đã cài sẵn một cái bẫy, đó là tiền đề: "trước đây Peter đã đánh vợ". Khi Peter trả lời là không, mặc dù phủ định sự việc anh lại đánh vợ nhưng thực chất anh lại thừa nhận trước đây anh đã đánh vợ. Nếu từ trước vợ chồng Peter chưa hề cãi lộn, yêu thương hoà thuận thì Peter đã bị oan lớn. Cái bẫy thường được sử dụng trong giao tiếp được gọi là "mẹo".

Mẹo là một phương pháp được thường xuyên sử dụng nhất để tạo nên "hố bẫy" trong ngôn ngữ. Phương thức

này thường đem lại hiệu quả rất tốt trong kinh doanh. Theo một tờ báo, có một quán ăn phương Tây nọ, lúc đầu món trứng gà trong bữa sáng bán không được chạy lắm, về sau ông chủ phát hiện ra vấn đề là ở những người phục vụ. Những người phục vụ ở đây khi hỏi khách thường quen hỏi là ông, bà "có muốn ăn trứng gà không ạ", và gần một nửa số khách đều trả lời là không. Ông chủ thông minh này bảo những người phục vụ lần sau phải thay đổi cách hỏi thành ông, bà "muốn ăn mấy quả trứng gà". Thay đổi như thế quả nhiên trứng gà bán chạy hơn. Ông chủ ở đây chỉ thay đổi một chút trong cách thức hỏi khách thế mà lợi nhuận mà ông thu được lại rất lớn, đây không còn nghi ngờ gì nữa là tác dụng của việc sử dụng mẹo trong từ ngữ. Nếu hỏi "có muốn ăn trứng gà không" thì câu trả lời có thể là không cũng có thể là có, còn hỏi "ăn mấy quả trứng gà" thì tự nhiên tạo cho khách hàng cảm giác buộc phải gọi trứng gà và thông thường khách hàng rất dễ mắc bẫy, ít nhất cũng sẽ gọi một trứng gà.

Có cạm bẫy trong ngôn ngữ thì trong giao tiếp phải tìm cách để tránh đồng thời phá hỏng, một trong những tiền đề để phá hỏng là phải nhận biết được nó.

Ngôn ngữ tự nhiên thì thường không rõ ràng, tính không rõ ràng này thường biểu hiện ở tính đa nghĩa của từ ngữ.

Cùng một từ có thể biểu đạt những hàm nghĩa khác nhau. Tính đa nghĩa này của từ đã tạo điều kiện thuận lợi cho chúng ta lựa chọn những từ ngữ thích hợp tuỳ thuộc vào từng trường hợp, từng đối tượng và từng nhu cầu trong giao tiếp xã hội.

Hai học sinh 15 tuổi cùng tìm đến thầy giáo hỏi: "Thưa thầy, rốt cục nguỵ biện là gì ạ?"

Thầy giáo nghĩ ngợi một lúc rồi nói: "Có hai người

đến nhà thầy chơi, một người rất sạch sẽ, còn người kia rất bẩn. Thầy mời hai người đi tắm, các trò thử nghĩ xem ai trong người bọn họ sẽ đi tắm?"

Thế còn phải nói, đương nhiên là người bẩn rồi, một trò nhanh nhảu.

"Không đúng, là người sạch sẽ" thầy giáo phản bác, người này vẫn đi tắm vì đó là thói quen của anh ấy, còn người kia nghĩ rằng chẳng có gì phải tắm.

Các trò lại nghĩ xem, ai sẽ là người tắm trước?

"Là người sạch sẽ ạ" hai cậu học sinh trả lời.

"Lại không đúng rồi, là người bẩn, bởi vì anh này cần phải tắm", thầy giáo lại phản bác.

Sau đó người thầy giáo hỏi tiếp: "Nói như thế, ai trong hai người bọn họ sẽ tắm"?

"Là người bẩn ạ" học sinh nhắc lại câu trả lời đầu tiên.

"Lại sai rồi, đương nhiên là cả hai người đều tắm" thầy giáo nói; "Người sạch sẽ thì có thói quen tắm, còn người bẩn thì cần phải tắm". Thế nào, vậy thì rốt cục thì ai tắm?"

"Thế thì cả hai đều tắm ạ?" hai cậu học sinh do dự trả lời.

"Không đúng, cả hai người đều không tắm" thầy giáo giải thích: "Bởi vì người bẩn thì không có thói quen tắm rửa còn người sạch thì không cần tắm nữa".

"Thầy nói rất có lý, nhưng cuối cùng thì bọn em phải hiểu thế nào đây ạ?" Hai học sinh rất bất mãn: "Mỗi lần thầy nói một kiểu khác nhau, nhưng lần nào cũng đều rất có lý".

"Đúng thế đấy, các em xem, đó chính là ngụy biện."

Washington thời trẻ có một lần bị hàng xóm lấy trộm ngựa. Ông và cảnh sát tìm thấy con ngựa này tại trang trại của người hàng xóm nọ nhưng ông ta không chịu giao ngựa.

Washington dùng tay che hai mắt ngựa lại hỏi: "Nếu đây là ngựa của ông, thế thì ông nói xem mắt nào của ngựa bị mù?"

"Mắt phải", người hàng xóm trả lời.

Washington bỏ tay khỏi mắt phải của ngựa, mắt ngựa sáng rực.

"À, tôi nhầm, là mắt trái", người hàng xóm sửa lại.

Washington lại bỏ tay khỏi mắt trái của ngựa, mắt trái cũng sáng rực.

"Thôi chết, tôi lại sai rồi", người hàng xóm biện hộ.

"Đủ rồi đủ rồi", cảnh sát nói, - điều này cũng đủ chứng minh con ngựa này không phải là của ông. Washington ông có thể dắt ngựa về được rồi".

Còn có một câu chuyện thần thoại Hy Lạp lưu truyền thế này: có một con cá sấu cướp đứa con khỏi tay một người mẹ trẻ. Nó hỏi người mẹ đang vô cùng đau khổ: " Tôi hỏi cô, liệu tôi sẽ ăn đứa con này của cô chứ? Nếu trả lời đúng tôi trả lại con cho cô".

Người mẹ: "Cậu sẽ ăn con tôi".

Câu trả lời của người mẹ khiến con cá sấu vô cùng khó xử. Nếu trả lại đứa trẻ thì sẽ khiến câu trả lời của người mẹ kia sẽ sai.

Nó có thể ăn thịt đứa trẻ, nhưng làm như thế thì lại chứng minh câu trả lời của người mẹ kia là đúng, vì thế nó chỉ còn sự lựa chọn duy nhất là trả lại đứa bé còn lành lặn cho mẹ nó.

Người mẹ đã lợi dụng phép bội luận (suy luận ngược lại) để cứu con mình. Đây chính là phép "ngạc ngư bội luận" nổi tiếng. Đặc điểm của phép này là câu hỏi và câu trả lời mâu thuẫn nhau, quấn quanh nhau. Và cuối cùng chỉ có thể dùng cái mâu của mình đâm cái thuẫn của mình.

Và dưới đây còn có một câu chuyện nữa:

Có một quí bà tên gọi là Louise, một hôm đi chợ mua rau thì trông thấy có người đang rao bán tôm hùm, một con chỉ có 3 đồng nhưng một lần phải mua tám con.

Nhìn thấy những con tôm rất tươi còn đang quẫy nhảy, quí bà này mua được như thế là vẫn còn rẻ nhưng tám con thì nhiều quá. Bà đang đứng do dự thì một phụ nữ trẻ tuổi chen vào nói với bà: "Cô ơi, tám con nhiều quá, hay là hai cô cháu mình chung mua vậy?" Quí bà này vui vẻ đồng ý ngay, thế là hai người mỗi người góp 12 đồng để mua tám con tôm hùm. Người phụ nữ trẻ kia đem tôm đựng vào hai túi, một túi ba con và một túi năm con, cô nói: "Nhà cháu chỉ có hai người, túi của cô nhiều hơn túi cháu hai con, vậy cô phải đưa cho cháu 6 đồng, đúng không ạ?"

Louise nghĩ rằng cuối tuần này cả nhà đứa con trai sẽ đến chơi, vì thế đồng ý lấy nhiều hơn hai con, lại còn đưa cho người phụ nữ trẻ kia 6 đồng. Về đến nhà, bà đem chuyện này kể cho chồng nghe, bỗng nhiên ông chồng to tiếng: "Bà ơi là bà, bà bị lừa rồi!"

Đây là một loại ảo giác về ngôn ngữ, người phụ nữ trẻ đã lợi dụng mẹo trong ngôn ngữ ăn lời của Louise, Louise đã trả thừa cho cô 3 đồng. Trong ngôn ngữ có rất nhiều hố bẫy, vì thế phải nghĩ kỹ, chớ để mắc lừa!

Từ "lại" là một trong những loại từ khi tạo thành mẹo trong ngôn ngữ có thể dễ dàng nhận ra. Trả lời câu hỏi

"Cậu lại đánh vợ đấy à?" rất dễ có được câu trả lời chính xác: "Tôi đã đánh vợ bao giờ đâu", trả lời như vậy bạn sẽ phá vỡ được cạm bẫy mà đối phương cố ý đặt ra khi hỏi bạn. Tuy nhiên cũng có những bẫy trong ngôn ngữ rất dễ mắc lừa. Chúng ta xem ví dụ dưới đây:

Trong một cửa hàng quần áo, một tên trộm lấy một chiếc áo khoác, cầm trên tay và đi ra ngoài cửa lớn. Có một người phát hiện ra, tóm tên trộm lại. Tên trộm vội nói với người này: "Ồ xin lỗi, tôi lấy nhầm". Nếu người này sơ ý một chút thì tên trộm trả lại chiếc áo về chỗ cũ thì coi như chẳng còn gì để nói nữa.

Chú ý, câu nói "tôi lấy nhầm" của tên trộm có một cái bẫy, câu này có nghĩa là "tôi có một chiếc áo khác tương tự chiếc này". Nếu nhận ra được cái bẫy này thì rất dễ có phản ứng đối phó, ví dụ như: "Thế xin hỏi, áo của anh đâu?". Trong những trường hợp thông thường, tên trộm sẽ không lấy đâu ra một chiếc áo, chí ít là một chiếc áo tương tự chiếc áo mà hắn lấy, như thế chứng tỏ hắn là kẻ trộm.

Chúng ta cùng lấy một vài câu làm ví dụ luyện tập, mời bạn thử phân tích xem, bẫy của chúng là gì:

1) Các bạn phải tăng cường đoàn kết.

2) Cô gái nhảy cùng cậu tối hôm qua là ai đấy?

3) Làm ơn trả lại tôi cái túi.

4) Bạn đã làm xong bài tập về nhà chưa.

5) Bạn nên quan tâm đến chuyện này một chút.

Robert một tay chơi gôn nổi tiếng Argentina trong một lần thi đấu giành giải nhất, sau khi cầm tờ chi phiếu anh cười cười và đi ra từ đám đông phóng viên, tới chỗ gửi xe chuẩn bị quay lại câu lạc. Khi đó một người phụ nữ chạy lại phía anh. Cô này biểu thị sự chúc

mừng anh và kể lể đứa con trai đáng thương của cô đang mắc bệnh nặng có thể sẽ chết nhưng cô không biết phải làm thế nào để chi trả tiền viện phí và tiền thuốc men đắt đỏ.

Robert bị câu chuyện của cô này kích động. Không nói câu nào, anh ký ngay tên mình lên tờ chi phiếu và đưa cho cô gái.

"Đây là số tiền thưởng của giải thi đấu, chúc con chị sớm bình phục" anh nói.

Một tuần sau, khi anh đang ăn trưa tại câu lạc bộ, một vị quan chức của hội liên hiệp gôn tiến lại gần và hỏi có phải một tuần trước anh đã gặp một phụ nữ trẻ tự xưng con trai mình đang bệnh nặng.

"Là mấy đứa trẻ ở bãi đỗ xe nói với tôi" ông nói.

Robert gật đầu.

"Trời ơi, đối với cậu đây sẽ là một tin xấu" vị quan chức nọ nói: "Cô gái đó là một kẻ lừa đảo, cô ta chẳng có đứa con nào đang bệnh nặng cả. Cô ta thậm chí còn chưa lấy chồng cơ. Cậu bị người ta lừa rồi, con trai ạ"

"Ông nói là không có đứa trẻ nào đang bệnh nặng sắp chết sao?"

"Đúng thế, chẳng có đứa nào hết" vị quan chức nói.

Robert thở dài một cái, "đây quả là một tin tốt đẹp nhất mà tôi được nghe từ một tuần nay"

Do đó, xin mọi người hãy ghi nhớ nguyên tắc thứ bảy sau:

"Đề phòng bẫy trong ngôn ngữ, không được để mắc bẫy lần thứ hai".

8. TÂM LÝ CỦA CON NGƯỜI CÓ TÍNH HAI MẶT

Con người phải luôn luôn duy trì những cảm nghĩ đúng đắn, nếu không, chỉ cần "một lần sảy chân để hận ngàn đời".

Nhà triết học cổ Hy Lạp nói: "Nếu không có những chuyện phi chính nghĩa thì làm sao chúng ta nhận biết được danh từ chính nghĩa". Chính nghĩa và phi chính nghĩa tồn tại trong sự so sánh lẫn nhau, phát triển nhờ sự mâu thuẫn, đấu tranh với nhau. Chính vì có sự tồn tại của "ma quỷ" mà người ta ngày càng cảm nhận được sự lương thiện và đáng yêu của "thiên sứ", từ đó thúc đẩy con người ta tích cực hướng thiện, dũng cảm tiến lên phía trước để theo đuổi sự cao thượng. Cũng như thế, nếu không có những danh từ "chính nghĩa" đó thì con người khó có thể tránh khỏi những chuyện phi chính nghĩa. Cũng chính vì có sự tồn tại của "thiên sứ" mà người ta cảm nhận được sự đáng ghét của "ma quỷ", từ đó thôi thúc người ta không thương tiếc đấu tranh để diệt trừ chúng.

Lịch sử văn minh nhân loại trên thực tế là một bộ sử về sự đan dệt giữa "thiên sứ" và "ma quỷ", cũng là lịch sử "thiên sứ" chiến thắng "ma quỷ". Xã hội phát triển cho đến ngày hôm nay, tính "ma quỷ" vẫn chưa ra khỏi con người chúng ta mà vẫn đang tồn tại, vì thế bất cứ lúc nào chúng ta cũng phải chuẩn bị tâm lý, sinh lý, chuẩn bị tinh thần và vật chất để đấu tranh với nó, để làm một người mạnh mẽ dám đối diện và chiến thắng nó, hơn nữa quyết không hàng phục và chịu làm tù binh cho "con quỷ" trong mỗi chúng ta.

Một tên cướp đang cướp ngân hàng Los Angeles thì bị

cảnh sát bao vây, không còn đường thoát. Trong tình thế khẩn cấp, tên cướp thuận tay tóm lấy một người trong đám đông làm con tin. Hắn dí súng vào đầu con tin và uy hiếp cảnh sát không được lại gần, đồng thời ra lệnh cho con tin phải tuân theo lệnh của hắn.

Cảnh sát bao vây bốn phía nhưng không dám tiến lên phía trước.

Tên cướp ghìm con tim thoát ra ngoài, đột nhiên con tin rên lên rất to.

Tên cướp vội bắt con tin câm mồm nhưng tiếng rên của con tim càng ngày càng to.

Trong lúc hoảng loạn tên cướp mới chú ý thấy con tin là một phụ nữ đang có bầu, tiếng kêu đau đớn và cử chỉ của cô chứng tỏ cô sắp đến lúc sinh em bé. Máu tươi đã thấm đỏ hết quần áo người sản phụ, tình hình vô cùng nguy cấp.

Một bên là tai hoạ phải ngồi trung thân trong nhà lao, một bên là sinh mạng của một sinh linh sắp ra đời. Tên cướp do dự, phân vân, lựa chọn một thứ tức là buông xuôi một thứ, nhưng sự lựa chọn nào cũng vô cùng khó khăn.

Đám người xung quanh kể cả cảnh sát đều chú ý tới nhất cử nhất động của tên cướp, bởi vì sự lựa chọn sắp tới của tên cướp là sự đấu tranh, giằng co giữa một bên là lòng tốt, là đạo đức với một bên là tiền bạc, là tội ác.

Cuối cùng, tên cướp từ từ hạ và đặt súng xuống đất rồi giơ hai tay lên trời.

Cảnh sát xông lên bắt tên cướp, những người đứng xem xung quanh đều vỗ tay.

Người sản phụ không thể tự đi được, mọi người phải

đưa cô đi viện.

Tên cướp đã bị còng tay đột nhiên nói: "Đợi một lát, được không, tôi là bác sĩ".

Cảnh sát hơi nghi ngờ, tên cướp nói tiếp: "Người phụ nữ kia không thể đợi đến bệnh viện được đâu, bất cứ lúc nào cũng có thể nguy hại đến tính mạng, hãy tin tôi". Cuối cùng cảnh sát cũng thả còng tay tên cướp ra.

Một tiếng khóc ré lên làm kinh động những người nghe nó, mọi người đều hò reo vui mừng, ôm hôn nhau. Hai tay bác sĩ đầy máu, máu của một sự sống mới chứ không phải là máu của tội ác. Mặt người bác sĩ rạng lên vẻ hài lòng nghề nghiệp. Mọi người xúm lại hỏi thăm bác sĩ, và tự nhiên quên mất ông ta đang là một tên cướp.

Cảnh sát còng hai tay bác sĩ lại, ông nói: "Cảm ơn vì các anh đã cho tôi hoàn thành chức trách của một người bác sĩ". Đây là hài nhi đầu tiên từ khi tôi làm nghề bác sĩ đã ra đời dưới họng súng của tôi, sự dũng cảm của nó đã chinh phục được tôi. Bây giờ tôi ước gì mình không phải là một tên cướp mà là một bác sĩ "cứu người sắp chết, dìu người bị thương".

Đôi lúc tội ác cũng sẽ bị một sinh mệnh nhỏ bé chinh phục, không phải vì nó mạnh mẽ, vĩ đại mà chỉ vì nó là một sinh linh có quyền được tồn tại.

Đây là một câu chuyện hoàn toàn có thể nó xảy ra tại thành phố Los Angeles của nước Mĩ.

Tâm lý con người có tính hai mặt, "thiện sứ" và "ma quỷ". Con người phải luôn luôn duy trì những cảm nghĩ đúng đắn, nếu không chỉ cần "một lần sảy chân để hận ngàn đời".

Mặt "thiên sứ" có thể đẻ ra lý tưởng, sự thành thực, chính trực, liêm khiết, vô tư và vui vẻ... còn mặt "ma quỷ" ngược lại có thể đẻ ra tà ác, tàn bạo, sự lạnh lùng vô tình, sự tham lam, đố kị... Mặc dù "thiên sứ" và "ma quỷ" là hai mặt mâu thuẫn không thể điều hoà được, nhưng về mặt triết học, khi "thiên sứ" và "ma quỷ" mới đối lập nhau thì trong cái này lại bao hàm sự chuyển biến thành cái kia; ở đó không chỉ có sự chuyển biến về lượng mà cũng có cả sự chuyển biến về chất.

Rockfeler Vua dầu lửa nước Mĩ mà chúng ta rất quen thuộc là một ví dụ điển hình:

Ông xuất thân rất nghèo khổ, thời kỳ đầu mới sáng nghiệp ai cũng khen ông là một thanh niên tốt. Nhưng khi giàu có ông lại trở nên tham lam và lạnh lùng.

Công dân những vùng đất nhiều dầu cũng bị ông làm hại. Có người bị hại còn khắc tượng gỗ ông và tự tay mình đặt ông vào hình phạt treo cổ. Và rất nhiều những lá thư chứa đầy những từ ngữ hằn học, lăng mạ được gửi đến phòng làm việc của ông. Đến cả anh em ông cũng ghét ông, lại còn đem di cốt của con họ rời khỏi khu mộ của gia tộc Rockefeler đến một vùng khác. Người này nói: "Nằm trong phần đất thuộc sự chi phối của Rockfeler, con tôi sẽ không được yên nghỉ".

Năm Rockfeler 53 tuổi ông mắc rất nhiều bệnh, cơ thể giống như một cái xác ướp, cuối cùng các bác sĩ khuyến cáo ông là ông phải lựa chọn một trong ba thứ: tiền bạc, phiền não hay tính mệnh ông. Khi đó, ông mới nhận ra hậu quả mà con quỷ tham lam trong ông đã không chế ông bấy lâu nay.

Xin hãy ghi nhớ nguyên tắc thứ tám sau:

"Tâm lý con người có tính hai mặt, thiên sứ và ma quỷ".

9. THA THỨ CHO KẺ THÙ, BIẾT ƠN ÂN NHÂN

Ăn rau trong tâm trạng yêu thương còn ngon hơn gấp nhiều lần ăn thịt trong tâm trạng oán hận ai.

Không nên vì kẻ thù của mình mà tự mình làm khổ mình.

Mỗi người đều phải tự trả giá cho sai lầm của mình. Những ai hiểu được điều này sẽ không tức giận với bất cứ người nào, sẽ không cãi nhau với người ta, sẽ không lăng nhục, trách mắng người khác, xúc phạm và hận họ.

Nếu một người nào đó muốn ăn chặn của bạn cái gì thì không cần phải để ý đến họ, cũng chẳng cần phải "trả miếng" làm gì. Khi bạn chì chiết người ta thì bạn bị tổn thương nhiều hơn là làm người ta tổn thương... Đoạn trên nghe có vẻ giống như lời một người theo chủ nghĩa lý tưởng nói, nhưng thực tế thì không phải. Phục thù làm sao lại làm bạn bị tổn thương, chỗ bị tổn thương có nhiều không? Theo tạp chí "Đời sống", phục thù thậm chí còn ảnh hưởng xấu đến sức khoẻ của bạn. Đặc trưng chủ yếu nhất của những bệnh nhân huyết áp cao là dễ phẫn khích, theo tạp chí này nếu thường xuyên như thế thì tự nhiên bạn sẽ bị mắc bệnh cao huyết áp và bệnh tim mạch trường kỳ."

Một người bạn của tôi gần đây lại bị bệnh tim nghiêm trọng, bác sĩ dặn anh là phải nằm trên giường, bất luận là xảy ra chuyện gì cũng không được tức giận. Các bác sĩ đều biết, những người bị bệnh suy nhược tim thì chỉ cần nổi nóng là có thể bỏ mạng. ở Washington có một ông chủ tiệm ăn do tức mà chết. Vài năm trước có một người đã 63 tuổi mới bắt đầu mở một tiệm ăn nhỏ, bởi vì đầu

bếp của ông nhất định đòi lấy đĩa nóng uống cà phê mà khiến ông tức chết. Khi đó, ông chủ này vô cùng tức giận, cầm lấy một khẩu súng lục đuổi người đầu bếp, kết quả là vì bệnh tim tái phát mà chết, trong tay vẫn còn cầm chặt khẩu súng lục đó. Báo cáo khám nghiệm tử thi cho hay: ông ta chết vì bệnh tim tái phát do tức giận.

Nếu kẻ thù của chúng ta biết được rằng sự oán hận của chúng ta đối với họ làm cho chúng ta vô cùng mệt mỏi, khiến chúng ta bị tổn thương, bị mắc bệnh tim thậm chí có thể còn khiến chúng ta chết sớm thì chẳng phải là họ sẽ vỗ tay ăn mừng sao?

Cho dù chúng ta không thể yêu quí kẻ thù của mình thì chí ít là chúng ta phải biết yêu chính bản thân mình; chúng ta không được để kẻ thù mình khống chế niềm vui, sức khoẻ và vẻ bề ngoài của chúng ta.

Geoger đã từng làm luật sư nhiều năm, nhưng trong thời kỳ chiến tranh thế giới lần thứ hai, ông chạy đến Thuỵ Điển, không một xu dính túi, muốn tìm một công việc. Bởi vì ông biết nói và viết mấy thứ tiếng liền nên ông hy vọng mình có thể tìm được một chân thư ký trong một công ty xuất nhập khẩu. Phần lớn các công ty đều trả lời ông rằng, vì đang có chiến tranh nên họ không cần đến những người như ông, tuy nhiên họ sẽ xếp tên ông vào đống hồ sơ và ông phải đợi.... Nhưng lại có một người khác viết thư trả lời ông thế này: "Sự hiểu biết của anh về công việc làm ăn của tôi hoàn toàn sai, anh vừa sai vừa ngốc. Tôi cơ bản không cần bất cứ một người thư ký nào thay tôi viết thư cả. Nhưng cho dù tôi có cần thì tôi cũng sẽ không mời anh đến làm bởi vì thậm chí cả thư của Thuỵ Điển anh viết cũng không tốt, trong thư viết sai hết cả".

Khi Geoger đọc được bức thư này ông dường như tức phát điên lên. Ông lập tức định viết một lá thư trả lời

với mục đích khiến cho người này nổi giận. Nhưng sau đó ông bình tâm trở lại và tự nhủ "khoan đã". Mình làm sao mà biết được những gì người này nói là đúng hay sai? Mình đã học qua tiếng Thuỵ Điển nhưng nó dù sao cũng phải là tiếng mẹ đẻ nên có thể mình mắc phải những lỗi mà mình không hề biết. Nếu đúng là như vậy thì để tìm được công việc này mình phải tiếp tục nỗ lực. Người này quả là đã giúp mình một việc lớn, ý của anh ta chẳng có gì, chỉ có điều cách biểu đạt có hơi khó nghe một chút, vì thế mình nên viết một lá thư cảm ơn anh ấy mới phải.

Nghĩ vậy ông liền vò nát lá thư lăng mạ người khác ông vừa viết lúc nãy và viết một lá thư khác. Trong thư ông viết: "Anh không quản phiền hà viết thư cho tôi trong khi anh lại không cần một người thư ký giúp anh viết thư, đối với tôi như thế là tốt lắm rồi. Về việc tôi đã hiểu sai về nghiệp vụ của quí công ty tôi rất lấy làm tiếc, sở dĩ tôi viết thư cho anh là vì tôi nghe người khác giới thiệu anh là người lãnh đạo trong nghề nghiệp này. Tôi không hề biết rằng trong thư tôi lại mắc nhiều lỗi về văn phạm như thế, tôi cảm thấy vô cùng xấu hổ. Hiện nay tôi đang nỗ lực hơn nữa để học tập văn phạm Thụy Điển nhằm sửa chữa khiếm khuyết của mình. Tôi rất biết ơn vì anh đã giúp tôi nhận thấy lỗi của mình".

Không đến mấy ngày Geoger nhận được thư của người này mời ông đi gặp anh ta.

Geoger đã đi và đã nhận được một công việc. Chuyện này khiến Geoger phát hiện ra rằng: "Trả lời một cách ôn hoà có thể dập tắt được nộ khí của người khác".

Chúng ta không thể giống thánh nhân đi yêu quí kẻ thù của mình nhưng chí ít là vì sức khoẻ và niềm vui của chính bản thân mình, chúng ta nên tha thứ cho họ, nên

quên họ đi, như thế mới thực sự là cách xử trí thông minh.

Đây cũng chính là chính sách mà tiền thống đốc New York đã đặt ra. Ông đã bị một tờ báo nội bộ công kích đến "thương tích đầy mình", ông lại còn bị một thằng điên bắn bị thương đến suýt bỏ mạng. Và khi ông đang nằm trong bệnh viện đấu tranh với cái chết, ông nói: "Mỗi tối tôi đều tự mình tha thứ cho một con người, một sự việc". Ông làm như thế liệu có quá chủ nghĩa lý tưởng, quá tốt, quá thanh thản không? Nếu câu trả lời là đúng thì chúng ta thử xem nhà triết học người Đức, tác giả của thuyết "bi quan luận" nói thế nào. Ông cho rằng sinh mệnh là một sự mạo hiểm vô giá và đau khổ, khi thoát ra được sự mạo hiểm đó thì dường như toàn thân ông đều đau đớn, những khi tuyệt vọng ông nói: "Nếu có thể, không nên mang trong mình tâm lý oán hận bất cứ người nào".

Có một lần tôi đã hỏi người đã từng làm cố vấn cho sáu vị tổng thống Mĩ rằng ông có bị những lời công kích của kẻ địch làm khó chịu. Ông trả lời rằng: "Không có một ai có thể sỉ nhục tôi hoặc làm phiền được tôi. Tôi không cho phép họ làm như thế".

Cũng chẳng có người nào có thể sỉ nhục hoặc làm phiền được tôi và bạn nếu chúng ta không cho họ làm như thế.

Gậy, gạch đá có thể làm vỡ đầu tôi nhưng ngôn ngữ sẽ không bao giờ làm tôi bị "thương" cả.

Tôi thường đứng ở công viên quốc gia Canada ngắm ngọn núi được coi là đẹp nhất nước Mĩ, ngọn núi này lấy tên của Yindisi Kaweier, để kỷ niệm người chiến sĩ đã ra đi thanh thản khi bị đội hành hình quân Đức bắn vào ngày 12 tháng 10 năm 1915. Bà đã phạm tội gì ư? Bởi vì bà đang ở Bỉ nhận và chăm sóc binh sĩ Anh, Pháp giúp họ đến được Hà Lan. Vào buổi sáng sớm 12 tháng

10 đó, khi một vị giáo sĩ đi vào trong nhà lao đang giam bà, cầu nguyện cho bà trước lúc lâm chung thì bà nói hai câu nói bất hủ về sau được khắc trên bia kỷ niệm bà: "Tôi biết là chỉ yêu nước thôi chưa đủ, tôi nhất định sẽ không có ý thù địch và oán hận bất cứ người nào". Bốn năm sau, di thể của bà được chuyển về nước Anh, người ta đã tiến hành tổ chức lễ tang trọng thể cho bà. Một năm ở Luân Đôn tôi thường đứng đối diện với hành lang nơi để các chân dung thời lập quốc để ngắm tượng bà và đọc hai câu danh ngôn bất hủ đó.

Phương pháp có hiệu quả để chúng ta quên đi và lượng thứ cho một người hiểu lầm mình chính là để chúng ta làm những chuyện nằm ngoài khả năng của chúng ta. Làm như thế những điều nhục nhã và lòng thù địch mà chúng ta gặp phải sẽ chẳng còn quan trọng gì nữa. Bởi vì khi đó chúng ta chẳng còn bụng dạ nào đi tính toán những chuyện nằm ngoài lý tưởng của chúng ta. Có một ví dụ thế này, năm 1918, một sự việc xảy ra tại rừng thông ở Mississipi suýt dẫn đến hoả hình, một giảng viên người da đen suýt nữa bị thiêu chết. Tôi đã từng đến thăm một trường học do người này xây dựng và nói chuyện với toàn thể học sinh trong trường, hôm đó, trường học này đã được cả nước biết đến, tuy nhiên chuyện đáng nói lại xảy ra rất nhiều năm về trước. Trong chiến tranh thế giới lần thứ nhất, khi tình cảm của mọi người dễ bị xáo động nhất, tại Mississipi có lưu truyền một lời đơm đặt, rằng: người Đức đang xúi giục người da đen nổi loạn. Người mà suýt bị người ta thiêu chết ấy là một người da đen, có người nói rằng ông này xúi giục người trong họ nổi dậy. Một đám người da trắng đứng phía ngoài nhà thờ nghe thấy ông ấy nói rất to với thính giả của mình: "Sinh mệnh của chúng ta là một chiến binh! Mỗi người da đen đều phải mặc áo giáp vào,

đấu tranh giành độc lập, tự do".

Những thanh niên da trắng ban đêm tụ tập lại và dùng dây thừng trói người truyền giáo này lại, dẫn ra xa thành phố khoảng một dặm, ở đó họ bắt ông đứng trên một đống củi, định châm lửa thiêu chết. Khi ấy có một người nói vọng lên: "Trước khi chúng ta thiêu chết hắn, hãy để hắn, một tên lắm mồm nói gì đó trước lúc lâm chung, nói đi!". Ông này, thân đứng trên đống củi, hai chân bị trói đã nói rất hùng hồn về sinh mệnh và lý tưởng của mình. Vào năm 1907 khi còn học đại học, tính cách lương thiện, học vấn cũng như tài năng âm nhạc của ông khiến mọi người rất yêu quí ông. Sau khi tốt nghiệp ông đã từ chối nhiều lời mời, nào là làm việc tại một khách sạn, nào là tiếp tục học tập âm nhạc, tại sao cơ?

Bởi vì ông đã ôm ấp trong mình một lý tưởng vô cùng cao đẹp, đó là được cống hiến cho công tác giáo dục, đi dạy học cho những người trong dân tộc ông, những con người nghèo khổ và chưa từng được đi học. Vì thế ông đã trở về một địa phương nhỏ, cách phía nam Mississipi khoảng 25 dặm, một nơi nghèo nhất phương Nam và tự mình dựng lên một trường học ngoài trời, lấy thân cây làm bàn.

Ông nói với những người đang vô cùng phẫn nộ, những người đang đợi để được thiêu chết ông rằng, những nỗ lực, phấn đấu mà ông đã làm là dạy dỗ những đứa trẻ chưa được đến trường, dạy chúng trở thành những nông phu, thợ máy, đầu bếp và những người nội trợ gia đình tốt. Ông cũng có nhắc đến một vài người da trắng đã giúp ông xây dựng trường học này, những người đã cho ông đất, gỗ, lợn, bò và tiền để ông có thể duy trì công việc giảng dạy của mình.

Về sau có người hỏi ông, liệu ông có oán hận những

người đã định đem ông ra thiêu chết? Ông trả lời rằng: ông đang bận thực hiện lý tưởng của mình, ông không có thời gian để oán hận những người này, ông đang chuyên tâm đi làm những chuyện nằm ngoài khả năng của mình. Ông nói: "Tôi không có thời gian để có thể oán hận, và cũng chẳng có ai có thể ép được tôi vào bước đường phải oán hận họ".

Thái độ lúc ấy của ông vô cùng thành khẩn khiến mọi người vô cùng cảm động. Ông không mảy may có ý định kêu cứu cho sinh mạng của mình mà chỉ muốn mọi người hiểu mình hơn. Đám người da trắng đó bắt đầu mềm lòng, một lão binh đã từng tham gia chiến tranh Nam Bắc cũng đứng trong đám đông đó lên tiếng: "Tôi biết những người da trằng mà ông ta nhắc tới, người này đang làm một chuyện tốt, chúng ta sai rồi, chúng ta nên giúp đỡ chứ không nên thiêu chết ông ấy". Cuối cùng lời của lão binh già ấy đã thuyết phục được mọi người, và ông được thả ra.

Mỗi người đều phải tự trả giá cho sai lầm của mình. Những ai hiểu được điều này sẽ không tức giận với bất cứ người nào, sẽ không cãi nhau với người ta, sẽ không lăng nhục, trách mắng người khác, xúc phạm và hận họ.

Trong lịch sử nước Mĩ chắc chẳng có ai là người phải chịu nhiều lời trách mắng, oán hận bằng Lincoln. Nhưng theo ghi chép thì Lincoln lại chưa bao giờ lấy sự tốt xấu của mình ra phê phán người khác. Nếu có nhiệm vụ gì phải làm ông sẽ nghĩ rằng kẻ thù của mình cũng sẽ làm được tốt như những người khác. Nếu có ai đó đã từng sỉ nhục ông, hoặc đã bất kính với ông nhưng lại là người thích hợp nhất cho sự lựa chọn làm công việc gì đó thì ông vẫn cứ để người này đảm nhận. Hơn nữa, ông cũng chưa bao giờ cách chức một người nào đó chỉ vì là thù địch với ông, là người mà ông không thích. Rất nhiều

người được Lincoln bổ nhiệm vào những vị trí quan trọng là người đã từng sỉ nhục hoặc chỉ trích ông. Ông cũng tin tưởng rằng: "Sẽ không có ai ca tụng vì ông đã làm chuyện gì hay phế truất vì ông đã làm hoặc không làm chuyện gì". Bởi vì ai cũng chịu ảnh hưởng của di truyền, của giáo dục và của thói quen, môi trường sinh sống họ mới thành ra như thế và mãi mãi như thế.

Vì vậy để giữ gìn tâm trạng bình an, vui vẻ xin bạn hãy ghi nhớ nguyên tắc thứ chín sau:

"Chúng ta không bao giờ được có ý đồ đi báo thù người thù địch với mình".

10. THIÊN TÍNH CỦA CON NGƯỜI LÀ RẤT DỄ QUÊN CẢM ƠN NGƯỜI KHÁC

Thiên tính của con người là rất dễ quên cảm ơn người khác, do đó, nếu ban cho ai đó một chút ân huệ thì chúng ta lại cứ hy vọng nhận được sự cảm kích, cảm ơn của họ, có phải như thế chúng ta sẽ vô cùng đau đầu không.

Những người có lý tưởng giúp đỡ người khác là để mang lại niềm vui cho bản thâ, còn nếu nhận ân huệ của ai đó thì họ lại cảm thấy hổ thẹn. Bởi vì có thể biểu hiện sự nhân từ là thuộc hạng cao nhân còn nhận ân huệ của người khác lại là hạng đế nhân.

Tôi đã từng gặp một người thương nhân vì một chuyện thế này mà vô cùng phẫn nộ. Chẳng là, ông này

đưa cho 34 nhân viên của mình tổng cộng 100 đôla Mĩ tiền thưởng cuối năm những không một ai thèm cảm ơn ông. "Tôi vô cùng hối hận" ông nói một cách chua cay, "lẽ ra một xu tôi cũng không nên thưởng cho họ".

Cổ nhân nói: "Những người đang tức giận thì trong lòng đầy lòng thù hận". Ông này khoảng sáu mươi tuổi, mà theo cách tính của công ty bảo hiểm nhân thọ thì ngày nay chúng ta có thể sống tới khoảng xấp xỉ 2/3 hơn một tí của độ tuổi tám mươi, vì thế nếu tốt số ông này còn có thể sống được khoảng 14, 15 năm nữa, nhưng ông ta lại đi lãng phí một năm thời gian của mình để ân hận về một chuyện đã qua từ lâu.

Ông ta không nên dìm mình trong sự thù hận ấy mà nên tự hỏi bản thân mình rằng: Tại sao không có một ai thèm cảm ơn ông một tiếng? Liệu có phải họ nghĩ bình thường lương mà ông trả cho họ quá thấp, mà công việc ông giao cho họ làm lại quá nhiều; cũng có thể họ nghĩ rằng tiền mà ông thưởng họ không phải là một món quà mà là do công sức họ kiếm được; cũng có thể là do bình thường ông đối xử không thân thiện với họ nên họ không dám hoặc không muốn cám ơn ông...

Xem xét từ một góc độ khác ta thấy, cũng có thể do những nhân viên này rất tự tư, rất tồi tệ và không có lịch sự. Nguyên nhân cũng có thể là thế này, mà cũng có thể là thế kia. Chúng ta cũng không biết được chân tướng sự việc là như thế nào, nhưng một học giả đã từng nói: "Biết nói cảm ơn là thành quả của một sự giáo dưỡng tốt mà trong những con người bình thường tìm không thấy".

Điều tôi muốn nói là: người này muốn người khác cám ơn mình là đã phạm phải khuyết điểm chung của những con người tầm thường và có thể nói là ông ta không hiểu

gì về nhân tính.

Nếu bạn cứu sống một ai đó, bạn có muốn họ cảm ơn bạn không? Rất có thể là có. Có một vị quan toà trước đó đã từng làm luật sư hình sự, ông đã từng cứu 78 con người thoát khỏi cái chết phải ngồi ghế điện. Bạn thử nghĩ xem trong những người này, liệu có bao nhiêu người sẽ cảm ơn ông hoặc là tặng ông một tấm thiệp?

Nếu bạn đưa cho một người họ hàng một triệu đôla Mĩ, bạn có hy vọng người này cảm ơn bạn không? Kevin đã từng làm chuyện như thế. Nhưng nếu có thể từ nấm mồ đi ra và sống lại, anh nhất định sẽ lấy làm ngạc nhiên vì phát hiện ra rằng người họ hàng đó đang chửi rủa anh. Tại sao lại thế? Bởi vì anh đã gửi tận 365 triệu đô vào một tổ chức từ thiện, người họ hàng đó trách là anh chỉ đưa cho mình có một triệu đô."

Sự tình là như thế, con người vẫn cứ là con người, ngày nào còn sự sống của con người thì e rằng sẽ không có gì thay đổi. Vì thế tại sao chúng ta lại không chấp nhận sự thực này? Tại sao không nhận rõ hiện thực, giống như một vị hoàng đế thông minh của đế quốc La Mã đã từng làm. Trong nhật ký của mình ông viết, "Hôm nay tôi phải đi gặp những người lắm lời, những người tự tư, tự cho mình là trung tâm, những người không hề biết cảm ơn người khác. Nhưng tôi không thấy ngạc nhiên, khó chịu, bởi vì tôi không thể nào tượng tượng ra được một thế giới lại không có loại người như thế".

Câu này rất có lý, nếu đâu đâu bạn cũng đi oán giận những người không biết cám ơn bạn thì nên trách ai đây, trách nhân tính nó vốn như vậy, hay trách bản thân chúng ta không hiểu nhân tính? Nếu chúng ta thử làm một việc gì mà không hy vọng người khác cảm kích thì nếu được người ta cảm ơn, có phải chúng ta sẽ vô

cùng vui sướng không, còn nếu không được cảm ơn chúng ta cũng chẳng việc gì mà phải cảm thấy khó chịu.

Thiên tính của con người là rất dễ quên cảm ơn người khác, do đó, nếu ban cho ai đó một chút ân huệ chúng ta đều hy vọng nhận được sự cảm kích, cảm ơn của họ, có phải như thế chúng ta sẽ vô cùng đau đầu không.

Tôi có quen một cô gái già sống ở New York, cô ấy thường xuyên vì cô đơn mà luôn luôn oán giận những người họ hàng không có ai muốn đến với cô. Điều này trên thực tế chẳng có gì kì lạ cả. Nếu bạn đến thăm hỏi cô ta thì cô ta sẽ nói về những chuyện tốt mà cô ta làm trong mấy giờ đồng hồ liền. Mấy đứa cháu của cô thỉnh thoảng có đến thăm cô nhưng cũng chỉ vì trách nhiệm. Nhưng họ rất hãi đến chơi với cô vì lần nào cũng vậy, họ phải ngồi mấy tiếng đồng hồ để nghe cô chửi rủa người khác, và còn phải nghe những lời than thân trách phận của cô. Sau này, khi cô ta không có cách gì bắt những đứa cháu phải đến thăm mình nữa, cô còn có một "pháp bảo" (phương pháp hiệu quả)là phát tác bệnh tim.

Cô có thật là bị bệnh tim? Đúng, các bác sĩ nói cô có một trái tim rất "thần kinh" nên mới bị chứng đau tim, nhưng họ nói họ cũng không có cách gì cứu chữa được vì vấn đề của cô hoàn toàn là về mặt tình cảm.

Cái mà người phụ nữ này thực sự cần là tình cảm và sự quan tâm của người khác nhưng cô sẽ không bao giờ có được sự cảm ơn và tình cảm của người khác vì cô đi truy cầu nó, cô cho rằng cô đáng có được nó.

Trên thế giới không biết có bao nhiêu người phụ nữ giống như cô này. Những người phụ nữ như thế thường sinh bệnh vì cô đơn, vì bị người khác vong ân, bị người ta coi thường. Họ luôn hy vọng có người yêu thương họ nhưng trong cái thế giới này, phương pháp duy nhất để

có được tình cảm yêu thương của người khác là bạn không được đi yêu cầu, mà phải biết cho đi mà không cần nhận lại sự báo đáp.

Câu này vừa nghe thì có vẻ quá chủ nghĩa lý tưởng. Nhưng không phải vậy, nó chỉ là một câu nói rất phổ thông, đó là phương pháp có thể giúp chúng ta có được một mối quan hệ tốt. Bản thân tôi cũng có được sự thể hội như thế. Bố mẹ tôi rất thích giúp đỡ người khác, nhà tôi mặc dù rất nghèo nhưng năm nào cũng tìm cách gom ít tiền gửi đến cô nhi viện.

Họ mặc dù chưa hề đến thăm cô nhi viện đó lần nào, ngoài những lá thư ra cũng chưa có ai cám ơn vì những món tiền mà họ gửi đến, nhưng cái mà họ nhận được lại vô cùng phong phú, bởi vì họ có được niềm vui khi giúp đỡ những đứa trẻ mồ côi mà không hy vọng hay đợi chờ ai đến cảm ơn.

Sau khi sống xa nhà, Nôen năm nào tôi cũng gửi một tờ chi phiếu về cho bố mẹ để họ mua một chút đồ xa xỉ. Nhưng họ rất ít khi làm như thế. Hàng năm khi về nhà vào mấy ngày trước Nôen, bố nói rằng bố đã mua vài thứ đồ tạp hoá và dầu để tặng cho những người phụ nữ đáng thương trong thị trấn rồi, những người phụ nữ đó có hàng tá con những lại không có tiền mua thức ăn và củi. Khi họ tặng đồ cho những con người đáng thương này, họ có được rất nhiều niềm vui, niềm vui khi cho đi một cái gì đó mà không hy vọng nhận được bất cứ sự đền đáp nào.

Tôi tin rằng bố mẹ tôi là những người xứng đáng được hưởng hạnh phúc, niềm vui nhất.

Là cha mẹ ai cũng thương tâm vì những đứa con không biết thế nào là hàm ơn.

Nhưng tại sao con trẻ phải được nuôi dưỡng sự hàm

ơn, bởi vì ngoài việc chúng ta dạy chúng như thế, rằng vong ơn là thiên tính của con người, cũng giống như một loài cỏ dại vậy còn hàm ơn, cảm ơn là lại như một loài hoa hồng cần phải tưới tắm, chăm bón.

Nếu con cái chúng ta vong ân bội nghĩa thì phải trách ai đây? Có lẽ sẽ là trách chúng ta.

Vì thế chúng ta phải nhớ rõ: để nuôi dưỡng một đứa trẻ thành người biết hàm ơn, cảm ơn trước tiên chúng ta phải hiểu thế nào là cảm ơn. Cần phải chú ý đến những lời mà chúng ta nói.

Để tránh cảm thấy khó chịu và buồn phiền vì người khác không biết cảm ơn, hàm ơn mình, xin bạn hãy chú ý hai điều sau:

1. Không nên vì người khác vong ân bội nghĩa mà buồn phiền, bạn nên nhớ rằng đây là chuyện rất tự nhiên.

2. Cảm ơn là kết quả của sự "giáo hoá". Nếu chúng ta muốn con cái mình biết cảm ơn, hàm ơn thì chúng ta phải dạy chúng làm như thế.

Nguyên tắc thứ 10 tôi muốn nói đến là:

"Nếu chúng ta muốn có được niềm vui, thì không được nghĩ đến sự hàm ơn hay vong ơn mà chỉ nên tận hưởng niềm vui khi cho đi một cái gì đó".

Tổng kết: Mười lời khuyên trong hợp tác và cạnh tranh:

1. Được chấp nhận, tiếp nhận là khát vọng trong tâm lý của con người.

2. Đề xuất khó khăn, trở ngại

3. Biết cất giữ tình bạn, đối xử tốt với bạn của mình

4. Những lời chỉ trích, phê bình bất công thường là một lời khen che đậy, nên nhớ không ai lại đi đá đồ chó chết cả

5. Chúng ta nên ghi chép lại những chuyện ngu xuẩn mà mình đã làm để tự phê bình, chỉ trích mình.

6. Làm hết khả năng của bạn, sau đó giương cây dù cũ của bạn lên và mặc cho trận mưa chỉ trích chảy xuống sau lưng bạn

7. Đề phòng cạm bẫy, không được để mắc bẫy lần thứ hai.

8. Tâm lý của con người có tính hai mặt, thiên sứ và quỷ dữ.

9. Chúng ta không bao giờ nên có ý định đi báo thù kẻ thù địch.

10. Nếu chúng ta muốn có được niềm vui thì không nên nghĩ đến sự cảm ơn và vong ơn mà chỉ nên tận hưởng niềm vui khi cho đi một cái gì đó.

Chương VII:

SÁU BIỆN PHÁP LÀM TĂNG HẠNH PHÚC GIA ĐÌNH BẠN

1. LIÊN TỤC CÃI NHAU SẼ LÀ NẤM MỒ CHÔN SỐNG HẠNH PHÚC GIA ĐÌNH BẠN

Trong rất nhiều thứ lửa thiêu đốt tình yêu mà quỉ sứ dưới địa ngục sáng tạo ra thì cãi nhau là một loại đáng sợ nhất, nó giống như người bị rắn độc cắn không còn cách cứu chữa.

Rất nhiều bà vợ mồm không ngớt đay nghiến chồng và mỗi lần một ít, họ đã hoàn thành xong nấm mồ chôn hạnh phúc gia đình mình.

Hoàng đế Napoleon đệ tam say mê nữ bá tước Marie Eugênie Ignace Angustine de Montijo, người đàn bà đẹp nhất thế giới và cưới nàng. Cận thần có người nói rằng nàng là con gái của một bá tước không có vai vế gì ở Tây Ban Nha, nhưng Napoleon trả lời rằng: "Điều đó thì có quan hệ gì".

Vẻ lộng lẫy, duyên dáng, tuổi trẻ và sự hấp dẫn ở nàng làm Napoleon cảm thấy hạnh phúc. Ông tuyên bố với cả nước rằng: "Ta đã chọn được một người đàn bà mà ta yêu và ngưỡng mộ làm vợ, ta không muốn cưới một

người phụ nữ mà ta không quen biết".

Hoàng đế và hoàng hậu có đủ điều kiện để cuộc hôn nhân của họ hoàn toàn theo lý tưởng: sức mạnh, tiền bạc, quyền thế, vinh quang, sắc đẹp, tình yêu. Chưa bao giờ người ta thấy hạnh phúc thiêng liêng trong gia đình chói lọi rực rỡ như vậy.

Nhưng chẳng được bao lâu, lửa thiêng đó chập chờn, lu mờ và tắt hẳn. Napoleon có thể làm cho người đàn bà đó trở thành hoàng hậu được nhưng không có gì cả, sức mạnh của tình thương yêu, quyền uy của quốc vương có thể thay đổi được sự đay nghiến, dày vò vô lý của bà đối với ông.

Sự ghen tuông điên cuồng dày vò bà, khiến bà coi nhẹ mệnh lệnh của ông, thậm chí bà không cho ông có bất kỳ bí mật nào. Bà xông thẳng vào phòng làm việc của ông nơi ông đang xử lý biết bao việc quốc gia đại sự, làm gián đoán hội nghị quan trọng giữa ông và các đại thần. Bà không cho ông được làm gì một mình, bà rất sợ ông có người phụ nữ khác.

Bà thường đến nhà bà chị để phàn nàn về chồng, khóc lóc, đe doạ. Có lần bà còn xông vào phòng sách của ông để mắng chửi ông. Là nguyên thủ một nước, làm chủ biết bao toà lâu đài nguy nga, vậy mà Napoleon không có lấy một gian phòng nhỏ để yên thân.

Marie Eugênie làm như vậy sẽ thu được cái gì?

Đoạn văn sau trích trong cuốn "Napoleon và Eugênic - bi hài kịch một đế chính" là câu trả lời cho câu hỏi trên:

" ... Về sau, Napoleon có tình nhân thật, ông thường lén ra khỏi cung điện vào ban đêm, đầu đội một cái mũ mềm che kín mắt, chỉ có một người hầu cận theo sau đến chỗ hẹn với một người phụ nữ đẹp. Bọn họ hoặc là đi dạo trong thành Paris, hoặc là đi thăm quan cuộc sống về đêm mà lúc bình thường ông không có cơ hội được xem.

Tất cả những gì Napoleon đang làm đều do Marie Eugênie gây ra.

Đành rằng bà vẫn là hoàng hậu nước Pháp, vẫn là người đẹp nhất thế giới nhưng sắc đẹp nghiêng nước nghiêng thành cùng cái chức danh hoàng hậu đó đều không thể cứu vãn được tình yêu đã bị chết ngạt trong bầu không khí bất hoà. Marie Eugênie kêu lên: "Điều tôi lo sợ nhất cuối cùng cũng đã xảy đến với cái thân tôi".

Xảy đến với bà ư? Đâu phải vậy, đó là điều mà bà tự chuốc lấy vì cái máu ghen tuông và những lời đay nghiến của bà.

Trong rất nhiều thứ lửa thiêu đốt tình yêu mà quỉ sứ dưới địa ngục sáng tạo ra thì cãi nhau là một loại đáng sợ nhất, nó giống như người bị rắn độc cắn không còn cách cứu chữa.

Phu nhân đại văn hào nước Nga Tolstoi cũng tìm thấy chân lý đó nhưng đã quá muộn. Trước lúc lâm chung bà đã thú nhận với con gái rằng: "Cái chết của ba con là do lỗi của mẹ", con gái bà không biết nói thế nào, chỉ khóc.

Các con bà biết lời mẹ nói là thật, rằng bố đã ra đi do bà đầu độc ông bằng những lời đay nghiến không ngớt.

Theo lý mà nói vợ chồng Tolstoi là đôi vợ chồng có điều kiện tốt nên họ phải hạnh phúc mới đúng. Tolstoi là một trong những tiểu thuyết gia nổi tiếng nhất trong lịch sử. Bộ tiểu thuyết "Chiến tranh và hoà bình" sẽ mãi mãi toả sáng trong lĩnh vực văn học. Ông được mọi người kính yêu, bất kỳ những gì ông nói ra đều được ghi chép lại, kể cả những câu bình thường nhất. Ngoài vinh quang đó ra, ông bà lại giàu có, có địa vị và có con cái. Trong thiên hạ liệu có cuộc hôn nhân nào tuyệt vời hơn thế. Mới đầu hạnh phúc của ông bà hoàn hảo đến nỗi có khi cả hai ông bà đã quì gối cầu xin trời đất Thượng đế giúp

họ mãi mãi được hạnh phúc như vậy.

Nhưng sau đó xảy ra một chuyện khiến người ta phải giật mình, Tolstoi dần dần thay đổi tính nết. Ông trở thành một con người hoàn toàn khác, ông tự cảm thấy hổ thẹn với những tác phẩm mình đã viết. Và bắt đầu từ đó ông dành phần đời còn lại để miệt mài viết những bài thuyết giáo về hoà bình, và kêu gọi diệt trừ chiến tranh và khổ cực cho nhân dân.

Ông thú rằng hồi trẻ ông đã mắc những tội lỗi không thể tưởng tượng được, kể cả tội mưu sát. Và để chuộc tội ông đã phân phát hết ruộng đất của mình cho người khác, tình nguyện sống cuộc sống khổ cực. Ông làm lụng ngoài đồng, chặt cây, phơi cỏ, tự mình đóng giày, quyét phòng, ăn bằng bát gỗ và cố gắng yêu thương cả những kẻ thù của mình.

Cuộc đời của ông là một bi kịch mà nguyên nhân là do cuộc hôn nhân của ông. Vợ ông thích xa hoa, hư vinh còn ông ngược lại, lại coi thường những thứ đó. Vợ ông thích danh vọng, thích được xã hội tán dương còn ông không màng gì tới những chuyện đó. Vợ ông thích tiền tài còn ông cho những thứ đó là tội lỗi.

Nhiều năm qua đi như thế, bà cứ đay nghiến, dày vò vì ông đã không đòi bất kỳ thứ tiền gì từ quyền xuất bản tác phẩm, tiền bản thảo, tiền tô ruộng đất; còn bà thì hy vọng thu được tiền tài từ những khoản ấy.

Khi ông phản đối thì bà như lên cơn điên, lăn trên mặt đất, ngậm ở môi ve thuốc phiện thể sẽ nuốt vào tự tử hay đâm đầu xuống giếng.

Trong cuộc đời của ông bà có một chuyện mà tôi cho là bi thảm nhất trong lịch sử. Như tôi đã nói, lúc mới cưới cuộc hôn nhân đó thật đẹp nhưng 48 năm sau, ông Tolstoi cứ hễ trông thấy vợ mình là không chịu nổi.

Có đêm bà già khát khao được yêu thương đó lại quỳ xuống trước ông, van xin ông đọc cho nghe những đoạn thơ dịu dàng cảm động mà ông đã viết cho bà 50 năm về trước. Khi ông đọc đến những đoạn thơ nói về những ngày tháng tươi đẹp mà bây giờ đã tan thành mây khói, cả hai người đều bật khóc. Trời ạ, cuộc sống thực tại và những hồi ức đã khác nhau nhiều quá!

Sau cùng, năm 82 tuổi, không chịu nổi sự giày vò của người vợ nữa, vào một buổi tối tháng 10 năm 1910 tuyết rơi đầy trời, ông rời bà ra đi, trong đêm tối lạnh lẽo và không biết đi về đâu.

Mười một ngày sau, ông đau phổi và chết tại một nhà ga. Lời cầu xin cuối cùng của ông là đừng để ông thấy mặt vợ.

Bà Tolstoi đã phải chuộc những lời giận dữ, những lời doạ nạt đay nghiến chồng bằng cái giá đó.

Có thể có người cho rằng, một số phụ nữ thỉnh thoảng cãi cọ, phàn nàn chồng cũng không có gì quá đáng. Đúng vậy, tôi đồng ý cách nói này, nhưng vấn đề chúng ta thảo luận lại không phải ở đó, quan trọng hơn là sự cãi lộn triền miên, sự đay nghiến dày vò chồng có giúp ích được gì cho họ không, hay chỉ làm cho tình thế tệ hại hơn thôi.

Khi bà Tolstoi tỉnh ngộ ra rằng: "Tôi nghĩ hồi đó tôi điên" thì đã quá muộn rồi.

Bi kịch lớn nhất trong đời Lincoln cũng là cuộc hôn nhân của ông. Xin hãy nhớ rõ: tôi nói là cuộc hôn nhân của ông chứ không phải là vụ ám sát ông. Khi tên Booth bắn ông, ông không hề cảm thấy mình đã bị thương bởi vì dường như ngày nào ông cũng sống trong sự thống khổ.

Theo lời ông Herndon bạn ông thì gần 23 năm Lincoln phải sống trong sự đau khổ của một cuộc hôn

nhân không hạnh phúc. Thật vậy, trong gần một phần tư thế kỷ ông phải sống trong sự dày vò, đay nghiến, khích bác của người vợ.

Bà lúc nào cũng chỉ trích chồng, bà cho rằng mọi thứ ông làm chẳng có cái gì đúng cả. Bà chê dáng đi của chồng, cười nhạo và bắt chước dáng đi đó, bà còn phàn nàn không ngớt và bảo ông phải thay đổi kiểu đi đó.

Bà chê hai tai ông, chê mũi ông không được thẳng, lại còn chê miệng ông khó coi, chân tay thì to quá mà đầu lại nhỏ quá.

Hai vợ chồng ông trái ngược nhau về mọi phương diện: giáo dục, tính tình, thị hiếu... (cả về trí tuệ và ngoại hình) và luôn luôn cãi nhau về những cái đó.

Một người nghiên cứu truyện kí của Lincoln có viết: "Bà Lincol có giọng nói the thé, cách một con phố cũng có thể nghe thấy. Mỗi khi bà nổi cáu thì tiếng chửi rủa của bà làm điếc tai hàng xóm. Hơn nữa, khi nổi cơn thịnh nộ bà không chỉ la hét mà thần thái của bà khi ấy cũng khó có thể hình dung được".

Chẳng hạn, sau khi cưới không lâu ông bà lại trọ nhà bà Farly, vợ goá một y sĩ trong làng.

Một hôm đang ăn sáng, không hiểu vì lý do gì mà ông Lincoln làm vợ nổi giận, khi đó bà liền hất hẳn một cốc cà phê nóng vào mặt ông ngay trước mặt các khách trọ khác.

Lincoln không nói một câu nào, chỉ nhịn nhục ngồi ở đó, khi đó bà chủ nhà trọ tới lau mặt và quần áo cho ông bằng một chiếc khăn mặt.

Sự ghen tuông của bà Lincoln dường như đã đến mức khiến người khác không thể tưởng tượng nổi. Nếu 75 năm sau nếu có đọc được những đoạn văn miêu tả lòng ghen tuông của bà chúng ta vẫn không khỏi kinh ngạc.

Sau cùng bà hoá điên, nếu có lời nào có thể nói về bà một cách độ lượng nhất thì đó là, bà như thế chỉ vì bà mắc bệnh thần kinh.

Những lời đay nghiến, giày vò đó, những cơn thịnh nộ đó có thay đổi được ông Lincoln không? Xét từ một góc độ khác thì là đúng, bởi nó đã làm thay đổi thái độ của ông Lincoln đối với bà, khiến ông cảm thấy hối hận về cuộc hôn nhân này, hơn nữa khiến ông tìm mọi cách tránh mặt bà.

Tại tỉnh Springfield có 11 luật sư, vì không thể chen nhau kiếm sống trong một thị trấn nên họ phải đi ngựa từ tỉnh lị này sang tỉnh lị khác, theo sau ông toà Davids để cãi trong những lúc ông này xử án khắp trong miền.

Trong khi các bạn đồng nghiệp đều muốn cuối tuần được trở về gia đình thì ông Lincoln không muốn về nhà. Và trong ba tháng hè, ba tháng thu ông ở xa biệt tại nơi khác, không muốn lai vãng gần vùng Springfield.

Ông Lincoln làm như vậy trong nhiều năm. Đời sống trong những quán trọ đó không thoải mái gì nhưng ông thà sống đơn độc ở đó còn hơn là về nhà để nghe những lời đay nghiến, chỉ trích của bà vợ.

Đó là kết cục của những hành vi như bà vợ Lincoln, phu nhân Tolstoi và bá tước Eugênie. Cái duy nhất mà họ thu được là bi kịch cho gia đình, họ làm như thế khác nào đem lửa thiêu đốt tất cả những gì ân ái, yêu thương giữa vợ chồng.

Sau khi bàn cãi trong 11 năm ở toà chuyên xử các vụ lôi thôi trong gia đình ở New York bà luật sư Bessie Hamburger nói: "Đàn ông phải xa rời vợ vì họ chán nghe vợ rầy rà, gây gổ". Như một văn sĩ đã nói: "Rất nhiều bà vợ mồm không ngớt đay nghiến chồng và mỗi lần một ít, họ đã hoàn thành xong nấm mồ chôn hạnh phúc gia đình mình."

Vậy nếu bạn muốn giữ gìn sự vui vẻ, hoà thuận trong gia đình xin nhớ quy tắc này:

"Đừng đay nghiến giày vò chồng".

2. YÊU LÀ ĐEM ĐẾN CHO NGƯỜI MÌNH YÊU SỰ TỰ TẠI

Thành công của một cuộc hôn nhân không chỉ là tìm được một người phù hợp mà bản thân mình phải làm thế nào để trở thành một người phù hợp với đối phương.

Một nhà chính trị người Anh ông Disracli nói: "Tôi có thể làm nhiều chuyện xuẩn ngốc nhưng có một việc mà tôi sẽ không bao giờ làm là cưới vợ vì tình".

Và quả đúng như vậy. Đến trước năm 35 tuổi ông vẫn chưa kết hôn. Sau này ông mới cầu hôn một bà quả phụ hơn ông tận 15 tuổi nhưng nhiều tiền.

Bà biết rõ rằng ông lấy bà vì tiền chứ không phải vì yêu bà nên bà có một yêu cầu là bảo ông đợi bà một năm để bà có cơ hội tìm hiểu tính tình, phẩm chất con người ông. Hết một năm và họ cưới nhau.

Câu chuyện này xem ra rất kỳ lạ và vô vị, nó chẳng khác nào một cuộc mua bán, trao đổi. Tuy nhiên, điều mà mọi người khó có thể lý giải được là cuộc hôn nhân của ông bà được người đời coi là một trong những cuộc hôn nhân hạnh phúc nhất.

Bà quả phụ mà Disracli lấy không trẻ trung, xinh đẹp, lại là một người phụ nữ đã sống gần nửa thế kỷ đương nhiên là đã rất tồi. Nhưng tệ hơn là những câu chuyện bà kể thường lẫn lộn giữa sử ký và văn học, vì thế bà thường

trở thành đối tượng gây cười. Bà cũng chẳng biết Hy Lạp có trước hay La Mã có trước. Quần áo bà mặc và cách bày biện nhà cửa cũng không ra làm sao nhưng bà là một thiên tài. Bà là một thiên tài vĩ đại, một đại biểu cho nghệ thuật đối đãi với chồng trong cuộc sống hôn nhân.

Bà không bao giờ tranh luận với chồng, khi ông trở về nhà sau cả một buổi chiều mệt mỏi vì phải ứng đối với các công tước phu nhân minh mẫn, ông nghe bà trò chuyện ngây thơ mà đầu óc được nghỉ ngơi. Dần dần gia đình trở thành một nơi thần tiên, vì ở đó ông được thảnh thơi dưỡng sức trong sự chiều chuộng âu yếm vợ. Những giờ sống bên vợ là những lúc êm đềm nhất trong đời ông.

Bà là tri kỷ của ông, là bạn đồng hành, là nguồn an ủi và là cố vấn của ông. Mỗi buổi tối trở về nhà từ nghị viện ông kể hết cho bà nghe những tin tức hôm đó. Và điều quan trọng là phàm là những gì ông cố gắng làm, không bao giờ bà nghĩ rằng ông sẽ thất bại.

Bà yêu quí của cải của bà chỉ vì nó làm cho cuộc sống của người bà yêu quí dễ chịu hơn. Còn ông thì coi bà là "nữ anh hùng" trong lòng mình. Sau khi mất bà mới được phong là bá tước phu nhân nhưng trước đó Disracli đã vì bà mà nhiều lần khẩn khoản xin nữ hoàng Victoria phong tước cho bà.

Dù bà có lầm lỗi gì thì ông cũng không bao giờ chỉ trích bà, không bao giờ trách bà nửa lời và nếu có ai cười nhạo bà thì ông quyết liệt bảo vệ, biện hộ cho bà.

Bà Disracli không phải là một người hoàn hảo, nhưng trong 30 năm bà không ngớt nói về chồng, khen ngợi chồng, ngưỡng mộ chồng! Kết quả? Ông Disracli đã tự mình nói rằng: "Trong 30 năm chung sống, tôi chưa bao giờ thấy buồn chán vì vợ hết".

Vậy mà nhiều người cho rằng bà không biết sử kỷ, bà nhất định rất xuẩn ngốc.

Còn ông thì thường nói với mọi người rằng bà là người quan trọng nhất trong đời ông. Kết quả ra sao? Bà thường nói với bạn bè: "Nhờ có sự âu yếm của nhà tôi mà đời tôi là một chuỗi dài hạnh phúc".

Họ thường đùa nhau: "Mình, anh cưới mình chỉ vì của cải của mình thôi...". Bà cười nói: "Phải, nhưng nếu có cưới lại em thì mình cưới em vì tình phải không?".

Ông cười cười thừa nhận.

Đúng, bà không phải là người phụ nữ hoàn hảo nhưng ông Disracli lại có đủ thông minh khiến bà vẫn là bà.

Henrry James đã nói: "Trong giao thiệp với mọi người, điều đầu tiên chúng ta phải học là để cho họ được sung sướng theo quan niệm của họ".

Vì thế văn sĩ Lelend Foster Wood cũng đã viết trong cuốn sách nói về gia đình của mình rằng: "Thành công của một cuộc hôn nhân không chỉ là tìm được một người phù hợp, mà bản thân mình phải làm thế nào để trở thành một người phù hợp với đối phương".

Vậy muốn có được cuộc sống gia đình hạnh phúc quy tắc thứ hai là:

"Không nên thử thay đổi người bạn đời của mình".

3. KHÔNG NÊN CHỈ TRÍCH NỬA KIA CỦA MÌNH

Trong tất cả các cuộc hôn nhân thì có đến 50% là thất bại.

Một nguyên nhân khiến cho những cuộc tình lãng mạn như trong mộng như đâm phải đá ngầm li hồn chính là những lời chỉ trích, những lời chỉ trích vô tác dụng nhưng lại làm đau lòng đối phương.

Kẻ thù dữ tợn nhất về chính trị của Disraeli là Gladstone. Cả hai có quan niệm trái ngược nhau về mọi phương diện nhưng có một điểm hoàn toàn giống nhau giữa họ, đó là đời sống riêng tư của cả hai người đều rất hạnh phúc.

Vợ chồng Gladstone đã chung sống với nhau 59 năm hạnh phúc. Chúng ta không thể tưởng tượng được rằng thủ tướng tôn nghiêm của nước Anh lại nắm tay vợ, nhảy múa với bà quanh lò sưởi.

Về chính trị Gladstone là một kẻ thù ghê gớm cho phe đối lập nhưng ở nhà ông không bao giờ khiển trách ai hết. Sáng dậy, ông xuống nhà dưới, thấy phòng ăn vắng ngắt vì cả nhà còn đang ngủ, ông ca một điệu bí mật, luôn luôn là điệu đó, để nhắc rằng người bận bịu nhất nước Anh đang ngồi một mình ở nhà dưới, đợi người ta dọn điểm tâm cho ông. Rất khôn khéo và lịch sự, ông không bao giờ chỉ trích về việc nhà cửa hết.

Đó cũng là thuật mà Nga hoàng Catherine đã dùng. Bà trị vì một đế quốc rộng lớn nhất, có quyền sinh sát hàng triệu thần dân. Về chính trị bà là một bạo chúa, thích chiến tranh. Nhưng ở nhà, vì rủi ro người đầu bếp, làm cháy miếng thịt quay thì bà lại không hề phàn nàn, mà còn vui vẻ cười và ăn. Sự độ lượng ấy của bà các đức lang quân nên học tập.

Dorothy Dix một chuyên gia nghiên cứu những cuộc hôn nhân không hạnh phúc cho rằng: "Trong tất cả các cuộc hôn nhân thì có đến 50% là thất bại Một nguyên nhân khiến cho những cuộc tình lãng mạn như trong

mộng như đâm phải đá ngầm li hồn chính là vì những lời chỉ trích, những lời chỉ trích vô tác dụng nhưng lại làm đau lòng đối phương."

Vì vậy để giữ hạnh phúc gia đình, bạn nên nhớ quy tắc thứ ba này:

"Không được chỉ trích vợ hoặc chồng".

4. YÊU LÀ Ở CHỖ YÊU THÍCH, TÁN THƯỞNG CHÂN THÀNH

Nếu một người vợ muốn có được niềm vui từ phía chồng mình thì có thể tìm thấy niềm vui ấy trong sự tán thưởng, yêu thương của chồng. Và nếu sự tán thưởng, yêu thương ấy là chân thành thì đó cũng chính là niềm vui của anh ấy.

Hội nghiên cứu quan hệ gia đình Los Angeles cho rằng: "Phần lớn đàn ông khi tìm vợ, thường không tìm một người vợ có kinh nghiệm và tài năng mà tìm một người phụ nữ có nữ tính, xinh đẹp, biết tâng bốc anh, tán thưởng anh".

Bởi vì thế mới có câu chuyện thế này, có một nữ giám đốc chưa kết hôn được mời đi ăn cơm. Trong bữa ăn cô này rất tự nhiên nói tất cả những kiến thức uyên bác mình học được trong trường đại học, hơn nữa ăn xong cô kiên quyết được trả tiền bữa ăn, kết quả là từ đó cô phải lùi lũi đi ăn cơm một mình.

Ngược lại, một cô đánh máy chưa học qua cao đẳng được một người con trai mời đi ăn cơm, cô rất nhiệt tình

chú ý đến người bạn cùng đi ăn, và tỏ thái độ rất ngưỡng mộ anh chàng này, cô nói: "Em rất thích nghe anh kể về chuyện của anh". Kết quả ra sao? Người con trai này sẽ nói với người khác rằng: "Mặc dù cô ấy không xinh lắm nhưng từ trước tôi chưa gặp ai biết nói chuyện như cô ấy".

Đàn ông con trai nên tán dương cách ăn mặc, diện mạo xinh đẹp, đáng yêu của phụ nữ, nhưng họ lúc nào cũng quên. Chỉ cần lưu ý một chút họ sẽ thấy rằng con gái rất chú trọng đến ăn mặc. Nếu một đôi trai gái đang đi trên đường mà gặp một đôi khác đi ngược lại thì người cô con gái rất ít khi chú ý đến người con trai vừa đi qua, mà chỉ thường là chú ý xem cô gái kia ăn mặc ra sao.

Vài năm trước bà tôi đã mất ở tuổi 98, trước khi bà mất không lâu, chúng tôi cầm một tấm ảnh từ rất lâu của bà cho bà xem. Vì tuổi già hoa mắt nên bà nhìn không rõ nhưng vấn đề duy nhất mà bà hỏi là trong bức ảnh đó bà mặc quần áo như thế nào.

Chúng ta thử nghĩ xem, một bà lão đến ra khỏi giường cũng không nổi, trí nhớ lại kém, thậm chí không còn nhận ra cả con gái mình nhưng vẫn muốn biết trong tấm ảnh mình chụp từ rất lâu rồi đó mình mặc quần áo như thế nào. Khi hỏi câu đó, bà đã để lại cho tôi lúc ấy đang ở bên giường bà một ấn tượng rất sâu sắc.

Khi đọc đoạn văn trên, hỡi các bạn con trai, có thể các bạn không nhớ được năm năm về trước các bạn ăn mặc như thế nào, bởi vì các bạn không có ý thức nhớ nó. Còn chị em phụ nữ thì lại khác!

Tôi từng ghi lại một câu chuyện, tôi tin trong thực tế câu chuyện như thế không có thực nhưng trong đó lại chứa đựng một chân lý nên tôi muốn kể lại cho các bạn nghe:

Đây là một câu chuyện xuẩn ngốc và đáng cười: cô con

gái một người nông dân sau một ngày làm việc nặng nhọc, khi sắp bữa ăn cô chất một đống cỏ lớn trước mặt mấy anh con trai. Mấy anh liền mở miệng: "Cô điên à?". Cô gái trả lời: "Ồ, tôi làm sao mà biết được các anh sẽ chú ý tới điều này; tôi nấu cơm cho các anh ăn hơn hai năm rồi, lâu như vậy, tôi chưa nghe thấy các anh nói một lời nào nên tôi làm sao biết được cái các anh ăn không phải là cỏ".

Giới quí tộc Matxcơva và Xanh - Petecbua thời đại Nga hoàng rất chú trọng đến lịch sự. Và nó dường như trở thành thói quen của bọn họ. Khi ăn xong một bữa ăn ngon bao giờ họ cũng đề nghị chủ nhân mời đầu bếp lên để họ tán dương.

Tại sao bạn không dùng cách này để áp dụng với vợ mình? Khi vợ bạn nấu một bữa ăn ngon, tại sao bạn không nói cho cô ấy biết là cô ấy nấu ngon như thế nào. Tại sao bạn lại không cho cô ấy biết bạn ăn ngon miệng như thế nào, Khi bạn làm như thế, không nên sợ vợ biết rằng cô ấy có địa vị quan trọng như thế nào trong niềm vui của bạn. Discraeli là một chính trị gia cực kỳ coi trọng danh dự nhưng chúng ta đều biết ông không hề cảm thấy xấu hổ khi thừa nhận rằng vợ ông đã giúp ông rất nhiều.

Có một hôm khi đọc lại một tờ tạp chí tôi có đọc được một đoạn phỏng vấn một diễn viên nổi tiếng. Phía trên có đoạn viết:

"Trong tất cả mọi người, vợ tôi là người giúp đỡ tôi nhiều nhất. Khi tôi còn nhỏ cô ấy đã là bạn thanh mai trúc mã của tôi, cô ấy khích lệ, động viên tôi rất nhiều, nhờ đó tôi mới dũng cảm đương đầu với nhiều khó khăn trước mặt".

Sau khi kết hôn, cô ấy tiết kiệm từng đồng xu, giúp tôi tích góp được một khoản tiền kha khá. Hiện nay chúng tôi đã có năm đứa con đáng yêu. Cô ấy lúc nào cũng đem đến cho tôi một mái nhà ấm cúng, đáng yêu. Những gì tôi đạt

được trong sự nghiệp thì đều thuộc về công lao của vợ tôi".

Ở Hollywood, hôn nhân là một chuyện mạo hiểm, thậm chí công ty bảo hiểm LLoysd ở Luân Đôn cũng không dám đánh cuộc. Vậy mà có cặp vợ chồng diễn viên Warner Baxter sống rất hạnh phúc. Nàng bỏ tiền đồ rực rỡ trên sân khấu để yên chữ vụ qui nhưng không bao giờ hối tiếc vì như lời chàng nói với chúng tôi: "Nhà tôi không được khán giả vỗ tay khen thưởng nữa nhưng đã có những lời khen ngợi của tôi bù lại". Sự tôn trọng, sùng bái của chồng làm cho vợ sung sướng. Và nếu vợ sung sướng thì đáp lại chồng, cũng lại được vợ làm cho sung sướng".

"Nếu một người vợ muốn có được niềm vui từ phía chồng mình thì có thể tìm thấy niềm vui ấy trong sự tán thưởng, yêu thương của chồng. Và nếu sự tán thưởng, yêu thương ấy là chân thành thì đó cũng chính là niềm vui của anh ấy".

Bạn đã rõ chưa?

Vì thế nếu bạn muốn có được hạnh phúc trong gia đình, nên nhớ nguyên tắc thứ tư này:

"Ta phải biết tán thưởng đức tài của người bạn đời của ta".

5. THẤY ĐƯỢC CHÂN TÌNH CỦA ĐỐI PHƯƠNG TỪ NHỮNG ĐIỂM NHỎ NHẶT NHẤT

Con đường này tôi chỉ đi qua có một lần, vì thế những gì là tốt đẹp tôi có thể làm cho người tôi yêu thương tôi sẽ làm ngay bây giờ, không chần chừ, do dự bởi vì cơ hội sẽ không đến lần thứ hai.

Từ xưa đến nay hoa là biểu tượng của tình yêu. Kỳ thực hoa không đắt nhất là vào mùa hoa thì ở đâu ta cũng có thể thấy được người bán hoa. Nhưng có mấy ông chồng nhớ mua hoa tặng vợ?

Tại sao lại cứ phải đợi đến khi vợ vào nằm viện bạn mới ôm bó hoa đến. Tại sao ngay ngày mai khi đi làm về bạn không mua vài bông hoa hồng về tặng vợ? Nếu bạn muốn làm thì thử xem, kết quả sẽ ra sao?

Ông Cohan công việc bề bộn là thế mà vẫn không ngày nào quên sáng một lần, chiều một lần gọi điện thoại hỏi thăm tin tức của mẹ. Không phải mỗi lần gọi điện về là ông đều có tin gì quan trọng muốn nói, mà ông gọi điện chỉ muốn cho mẹ biết rằng lúc nào ông cũng nhớ tới mẹ, cũng chỉ tìm cách làm mẹ vui lòng.

Ý nghĩa của những cử chỉ nhỏ nhặt ấy vô cùng sâu xa.

Đàn bà con gái thường rất coi trọng những ngày lễ kỷ niệm như ngày sinh nhật. Tại sao vậy, đó chính là chỗ bí hiểm trong tâm lý của người phụ nữ.

Đàn ông thường quên tiệt những ngày lễ mà đáng phải nhớ. Tuy nhiên có một số ngày quan trọng nhất thiết không được quên, đó là: ngày sinh nhật vợ, ngày kết hôn. Nếu không thể nhớ được hết thì quan trọng là không được quên ngày sinh của vợ mình.

Một ông chánh án ở toà án Chicagô đã xử bốn vạn vụ li dị và hoà giải được hai ngàn vụ tuyên bố: "Nguyên nhân các vụ li dị phần nhiều là những chuyện lặt vặt. Có khi chỉ cần ông chồng buổi sáng khi đi làm, giơ hai tay lên chào vợ cũng đủ cho cái hố ngăn cách họ ngày càng sâu".

Vợ chồng Browning có cuộc sống hôn nhân được coi là mặn mà nhất trong sử sách. Ông săn sóc, nâng niu, kính

trọng bà vợ tật nguyền của mình một cách luyến ái và tế nhị đến nỗi bà phải viết mấy câu này cho một người chị: "Em bắt đầu tin rằng có lẽ em thật là một thiên thần như lời nhà em thường nói".

Tại Reno kinh đô của lý dị, người ta xử những vụ li dị không ngừng từ đầu năm đến cuối năm, mỗi tuần sáu ngày, mỗi ngày sáu vụ, nghĩa là mười phút một vụ. Trong các cuộc tình duyên bất hạnh ấy, có bao nhiêu cuộc chia tay vì những bi kịch hẳn hoi. Tôi dám cam đoan rằng rất ít. Nếu bạn được dự những phiên toà đó và được nghe những lý do mà họ đưa ra khi muốn ly hôn thì bạn sẽ thấy giá trị của những tiểu tiết trong đời sống vợ chồng.

Xin bạn hãy viết những câu này vào trong mũ của bạn hoặc lên một cái gương để bạn mỗi ngày đều có thể nhìn thấy: "Con đường này tôi chỉ đi qua có một lần, vì thế những gì là tốt đẹp tôi có thể làm cho người tôi yêu thương tôi sẽ làm ngay bây giờ, không chần chừ, do dự bởi vì cơ hội sẽ không đến lần thứ hai".

Vì thế, muốn giữ gìn hạnh phúc gia đình xin bạn hãy ghi nhớ nguyên tắc thứ năm này:

"Nên luôn luôn chú ý đến những điều nhỏ nhặt trong cuộc sống"

6. GIỮA VỢ CHỒNG CŨNG CẦN PHẢI CÓ SỰ LỄ ĐỘ VÀ PHÉP LỊCH SỰ

Những người có thể tiếp nhận những lời lẽ cay nghiệt, lăng mạ, thương cảm do ta nói ra phần lớn đều là người

trong nhà.

Một người bình thường mà có cuộc sống hôn nhân tốt đẹp sẽ hạnh phúc hơn nhiều so với một thiên tài nhưng cô đơn.

Vợ chồng nhạc sĩ trứ danh Walter Damrosli là một trong những cặp vợ chồng hạnh phúc nhất. Bí quyết của họ ư?

Chính bà Damrosli nói:

"Trước khi cưới, sự lựa chọn kỹ càng người bạn đời là điều quan trọng nhất. Nhưng khi cưới rồi điều cần nhất là phép lịch sự đối với nhau. Nếu các bà vợ trẻ biết lễ phép với chồng như khách quí thì vui vẻ biết bao. Đàn ông bao giờ cũng muốn lánh mặt một người đàn bà gắt gỏng..."

Sự thiếu lịch sự giết chết ái tình. Ai cũng biết điều đó, vậy mà chúng ta lễ phép với người dưng hơn là với người thận trong nhà.

Không bao giờ chúng ta nghĩ tới chuyện ngắt lời một ông khách và bảo ông ta:

"Trời đất! Ông đừng kể câu chuyện cũ mèm đó ra nữa". Không bao giờ chúng ta dám mở thư của khách để xem, hoặc nài nỉ họ cho ta biết những việc kín đáo của họ. Nhưng chúng ta lại thường xử sự như vậy với những người thân gần ta nhất, thương yêu ta nhất.

Dorothy Dix còn nói: "Một chuyện khiến ta phải ngạc nhiên nhưng đó là sự thật: tiếp nhận những lời cay nghiệt, lăng mạ, thương cảm do ta nói ra phần lớn đều là người trong nhà"

Một văn sĩ cũng nói: "lịch sự là một phẩm chất đặc biệt

của nội tâm, nó có thể khiến ta lờ đi cánh cổng vườn cũ nát để chuyên tâm chú ý tới bông hoa đằng sau cánh cổng đó.

Phép lịch sự cần cho hôn nhân cũng như dầu nhớt cần cho máy chạy.

Tôi biết một tiểu thuyết gia rất sợ làm phiền lòng người thân, đến nỗi không dám để lộ ra nét mặt những tình cảm của ông khi ông buồn phiền, lo lắng. Ông nói: "Bắt người nhà chịu sự rầu rĩ, càu nhàu của mình có ích gì đâu"

Nhưng nhiều người lại không làm như vậy, họ đem những chuyện bực mình ở cơ quan về trút lên đầu người nhà.

Người Hà Lan trước khi vào nhà có thói quen cởi giầy ra để ở bực cửa. Tại sao chúng ta không theo họ, cởi nỗi buồn phiền của ta để sau cánh cửa rồi hãy vào nhà?

Biết bao người trong chúng ta không dám lớn tiếng với khách hàng, với đồng nghiệp mà lại cho rằng sự chỉ trích vợ tàn nhẫn là một điều tự nhiên. Mà hạnh phúc của gia đình chúng ta lại phụ thuộc vào sự êm ấm nhiều hơn vào sự thành công trong việc làm.

Một người bình thường được sống vui vẻ trong gia đình còn sung sướng hơn một thiên tài phải sống trong cảnh cô độc. Đại văn hào người Nga Turghêniep được cả thế giới biết đến và kính trọng đã từng nói thế này: "Tôi nguyện đem đổi toàn bộ tài nghệ và các tác phẩm của mình để được cái êm đềm khi biết rằng, tại một nơi nào đó có một người đàn bà đang lo âu vì tôi về trễ bữa".

Vậy rốt cục cơ hội để có được hạnh phúc gia đình là bao nhiêu?

Paul Popenoe cho rằng: "Ta có nhiều hy vọng thành công trong hôn nhân hơn là trong các công việc khác. Cơ

hội thất bại của một người chủ tiệm tạp hoá là 70% nhưng trong hôn nhân người ta có 70% là thành công.

Nữ sĩ Dorothy Dix thì cho rằng già nửa các cuộc hôn nhân đều thất bại và bà đã đưa ra kết luận: "So sánh với hôn nhân, lúc con người sinh ra chỉ là thời khắc ngắn ngủi, còn đối với chết chóc, hôn nhân chẳng phải càng quan trọng hơn sao?".

Một người đàn bà được vừa lòng, một gia đình hoà hợp, cần thiết cho hạnh phúc của đàn ông hơn là một gia tài cả triệu bạc. Nhưng trong trăm người đàn ông thì có rất ít người chịu gắng sức thành công trong hôn nhân. Việc quan trọng nhất trong đời thì lại phó mặc cho may rủi. Và đàn bà không hiểu vì sao đàn ông lại không đối đãi với mình một cách lịch sự khôn khéo để được lợi cho họ.

Mà đàn ông lại thừa biết rằng người vợ được chiều chuộng khéo léo sẽ làm mọi việc, sẽ hy sinh mọi thứ cho chồng vui. Chỉ vài lời khen giản dị đủ biến vợ thành một người tề gia giỏi nhất, cần kiệm nhất. Nếu chồng bảo vợ chiếc áo mặc năm ngoái vừa vặn và đẹp lắm thì vợ sẽ không khi nào muốn mua chiếc áo hợp thời trang. Sau cùng, nếu biết vuốt ve chiều chuộng vợ thì bảo sao vợ nghe vậy, không cãi lại nửa lời.

Phải, đàn ông biết tất cả những điều đó và đàn bà biết đàn ông biết những điều đó. Cho nên khi thấy ông thích quạu quọ, gây lộn để rồi phải chịu cơm chẳng lành canh chẳng ngọt, cửa nhà tan hoang, hơn là chịu lời năn nỉ của mình và chiều chuộng mình một chút thì đàn bà tức tối vô cùng và hết sức thất vọng.

Vậy muốn cho gia đình hạnh phúc thì phải ghi nhớ nguyên tắc này:

"Bạn phải lịch sự với người bạn đời của mình".

Tổng kết:

1. Tránh xích mích thường xuyên.

2. Đừng cố thử thay đổi bạn đời của mình.

3. Không phê bình nhau một cách tuỳ tiện.

4. Dành cho nhau những lời khen ngợi chân thành.

5. Luôn biết chú ý đến những chi tiết dù là nhỏ nhất trong cuộc sống hôn nhân.

6. Luôn biết lịch sự với nhau.

Mục lục

Trang

Vài lời giới thiệu về tác giả 5
Lời Tựa 12
Chương I: NHỮNG KỸ NĂNG CƠ BẢN 19
TRONG GIAO TIẾP, ỨNG XỬ VỚI MỌI NGƯỜI
1. Kịp thời khen ngợi, từ từ phê bình 19
2. Những sự khen ngợi chân thành 31
3. Thích nghi với hoàn cảnh, ...42
khêu gợi lòng ham muốn

Chương II: SÁU BÍ QUYẾT 58
ĐỂ ĐƯỢC CHÀO ĐÓN Ở MỌI NƠI
1. Luôn biết thành thật quan tâm 58
đến người khác
2. Giá trị của nụ cười 69
3. Ghi nhớ tên họ của người khác 77
việc làm nhỏ nhưng ý nghĩa lớn
4. Biết lắng nghe 85

5. Hãy biết "gãi đúng chỗ ngứa" 94
6. Dùng yêu thương đổi lấy yêu thương.....98

Chương III: MƯỜI HAI CÁCH 113
ĐỂ HỢP TÁC VỚI NGƯỜI KHÁC
1. Chuyện nhỏ không đáng để tranh luận 113
2. Xoá đi vết thương lòng của người khác.....122
tuyệt đối không phải là chuyện dễ
3. Dũng cảm nhận lỗi.....133
4. Hãy biết tiếp cận người khác 141
một cách thân thiện
5. Để người khác cất lời là nói "Có".....151
6. Hãy để người khác có cơ hội.....157
được lên tiếng
7. Một cách khôn khéo để tác động 163
đến quan điểm của người khác
8. Biết đặt mình vào vị trí người khác.....170
9. Hiểu được ý niệm và mong muốn 174
của người khác
10. Kích thích những động cơ cao thượng.....182
của người khác
11. Kích thích vào thị giác và 188
óc tưởng tượng của người khác
12. Kích thích sự hiếu thắng của người khác 191

Chương IV: CHÍN KỸ NĂNG 197
THUYẾT PHỤC NGƯỜI KHÁC
1. Khen ngợi trước, phê bình sau.....197
2. Hãy chỉ ra những sai lầm.....203
của người khác một cách gián tiếp
3. Tiên trách kỷ, hậu trách nhân 205
4. Đừng ra lệnh cho người khác.....209
5. Giữ thể diện cho người khác.....211
6. Khích lệ, động viên người khác 215
7. Đặt cho người khác "một cái tên hay" 220
8. Dùng sự tin tưởng và tín nhiệm 223
để thay đổi người khác
9. Để người khác vui vẻ làm công việc.....226
mà bạn nhờ cậy

Chương V: BẢY BÍ QUYẾT ĐỂ THỈNH CẦU.....231
SỰ GIÚP ĐỠ CỦA NGƯỜI KHÁC
1. Niềm tin lập nên kỳ tích.....231
6. Những kỹ năng giao tiếp khéo léo 240
7. Hãy để sự nhiệt tình đầy ắp trong tim 254
8. Làm thế nào để tiếp cận với.....261
mọi người một cách thoải mái nhất?
5. Liệu có bao nhiêu người thực sự 266
biết nói chuyện?

6. Biểu đạt vòng quanh mục đích.....274
của bản thân
7. Lợi dụng sự biến đổi tâm lý của người 277
để hoá giải tình thế bất lợi của mình

Chương VI: MƯỜI LỜI KHUYÊN 282
TRONG HỢP TÁC VÀ CẠNH TRANH.
1. Được chấp nhận là khát vọng.....282
của mỗi người
2. Sức hấp dẫn của hợp tác và cạnh tranh 289
3. Có tài thế nào thì cũng cần được 295
người khác quan tâm
4. Không ai đá đồ chó chết cả.....305
5. Hãy để người khác phê bình chúng ta.....309
6. Đối với những lời phê bình 314
không công bằng chúng ta chỉ nên cười.
7. Không được để mắc bẫy lần thứ hai 320
8. Tâm lý của con người có tính hai mặt.....332
9. Tha thứ cho kẻ thù, biết ơn ân nhân.....336
10. Thiên tính của con người.....343
là rất dễ quên cảm ơn người khác

Chương VII: SÁU BIỆN PHÁP 350
LÀM TĂNG HẠNH PHÚC GIA ĐÌNH BẠN

1. Liên tục cãi nhau sẽ là nấm mồ..... 350
chôn sống hạnh phúc gia đình bạn
2. Yêu là đem đến cho người mình yêu 357
sự tự tại
3. Không nên chỉ trích nửa kia của mình 369
4. Yêu là ở chỗ yêu thích, ...361
tán thưởng chân thành
5. Thấy được chân tình của đối phương 364
từ những điểm nhỏ nhặt nhất.
6. Giữa vợ chồng cũng cần phải có 366
sự lễ độ và phép lịch sự

HỘI LUẬT GIA VIỆT NAM
NHÀ XUẤT BẢN HỒNG ĐỨC
Địa chỉ: 65 Tràng Thi - Quận Hoàn Kiếm - Hà Nội
Email: nhaxuatbanhongduc@yahoo.com
Điện thoại: 04.3 9260024 Fax: 04.3 9260031

BÍ QUYẾT THÀNH CÔNG

ĐẮC NHÂN TÂM

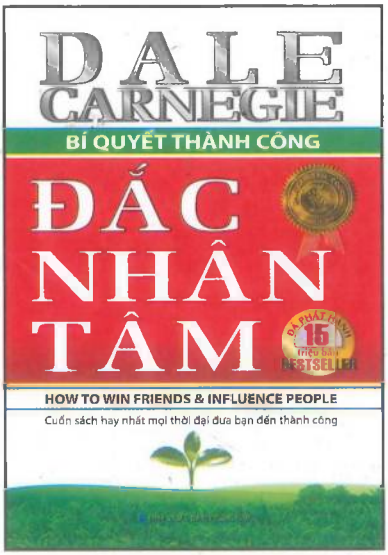
Chịu trách nhiệm xuất bản
Giám đốc
BÙI VIỆT BẮC

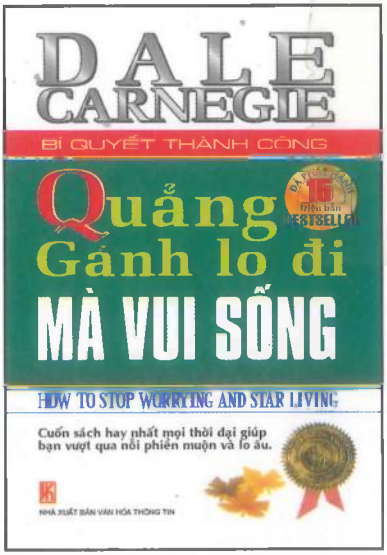
Chịu trách nhiệm nội dung
Tổng biên tập
LÝ BÁ TOÀN

Biên tập: Phạm Quỳnh Trang
Vẽ bìa: Minh Lâm
Sửa bản in: Thanh Mai
Chế bản: NS Minh Lâm

NHÀ SÁCH MINH LÂM GIỮ BẢN QUYỀN

In 2000c, khổ 13,5x20,5.Tại DNTN in Hà Phát số 6 Ngọc Hà, Ba Đình Hà Nội.
ĐKKHXB: 179 - 2016/CXBIPH/34 - 02/HĐ.
QĐXB số: 178/QĐ - NXBHĐ. Ngày 25/01/2016.
ISBN: 978-604-86-8508-9. In xong và nộp lưu chiểu năm 2016.





BESTSELLER

ĐẮC NHÂN TÂM bí quyết thành công là cuốn sách với những kinh nghiệm quý báu, chân lý sâu sắc và những lời khuyên thực tế, hữu ích giúp bạn đọc có được cái nhìn mới về những bí quyết đơn giản tạo nên sự thành công.

Sách được dịch ra nhiều thứ tiếng, giúp bạn:

* Những cách gây thiện cảm.
* Trách người mà không mất lòng.
* Cách thuyết phục và dẫn dụ người.
* Cách tăng hạnh phúc trong gia đình bạn.

PHÁT HÀNH TẠI NHÀ SÁCH MINH LÂM
453 - 455 Đường Hồng Hà - P. Phúc Tân - Q. Hoàn Kiếm - Hà Nội
ĐT: 043.9 427 393. ĐT/Fax:043. 9 427 407 - 043. 9 387391
Website:nsminhlam.com.vn - Email: nsminhlam@gmail.com

GIÁ: 69.000Đ